

***STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SISTEM PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA  
BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN***



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ilmu

Perpustakaan (S.IP) Jurusan Ilmu Perpustakaan pada  
Fakultas Adab dan Humaniora

UIN Alauddin Makassar

**Oleh**

**HARDIYANTI RUSLI**  
**NIM.40400109014**

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ALAUDDIN MAKASSAR**

**2013**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah asli karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Makassar, 02 September 2013

Penyusun,

**Hardivanti Rusli**  
**NIM : 40400109014**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara Hardiyanti Rusli, NIM : 40400109014, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, “Standar Operasional Prosedur Sistem Pelayanan Perpustakaan Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan,” memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses lebih lanjut.

Makassar, 02 September 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M.Hum.  
NIP.19760316 200604 1 001

Syamhari, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 1982110920111014

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Standar Operasional Prosedur Sistem Pelayanan Perpustakaan Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”, yang disusun oleh Hardiyanti Rusli, NIM : 40400109014, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Selasa, bertepatan dengan Tanggal 24 September, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Perpustakaan (dengan beberapa perbaikan).

Makassar 02, September 2013

### DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dra. Susmihara, M.Pd.	(.....)
Sekretaris	: Nurkhalis A. Ghaffar, S.Ag., M.Hum	(.....)
Munaqisy I	: Irvan Mulyadi, S.Ag., S.S., M.A.	(.....)
Munaqisy II	: Drs. Lamang, M.Si.	(.....)
Pembimbing I	: Muh. Quraissy Mathar, S.Sos., M.Hum.	(.....)
Pembimbing II	: Syamhari, S.Pd., M.Pd	(.....)

Diketahui oleh:  
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Alauddin Makassar

Prof. Dr. Mardan, M.Ag.  
NIP. 19591112 198903 1 001

## ABSTRAK

Nama Penyusun: Hardiyanti Rusli

NIM : 40400109014

Judul Skripsi : Standar Operasional Prosedur Sistem Pelayanan Perpustakaan Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

---

Skripsi ini membahas tentang sistem pelayanan perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, yang menjadi pokok permasalahan adalah adanya kesenjangan antara penerapan Standar Operasional Prosedur dengan pelaksanaan system pelayanan perpustakaan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara sebanyak 12 orang sebagai informan bagi pejabat struktural dan pejabat fungsional pustakawan yang dianggap layak untuk memberikan data dan fakta di lapangan.

Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui seberapa jauh peranan standar operasional prosedur dalam sistem pelayanan perpustakaan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian lapangan adalah telah dilaksanakan penerapan SOP namun hasilnya belum maksimal sesuai dengan tujuan yang direncanakan sebelumnya, karena fasilitas-fasilitas yang dipergunakan dalam mendukung pelaksanaan system pelayanan perpustakaan lebih banyak yang tidak layak lagi di pakai sesuai fungsi, waktu pengadaan dan pencapaian kinerjanya karena fasilitas sudah tua dan banyak yang rusak.

Demikian hasil analisis pembahasan penelitian ini, yang dituangkan dalam bentuk abstrak kiranya dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri maupun pembaca.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

---

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<hr/>	
<b>BAB I            PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	
B. Rumusan Masalah.....	
C. Defenisi Operasional.....	
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	
E. Garis Besar isi Skripsi.....	
<hr/>	
<b>BAB II            TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	
B. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	
C. Sistem Pelayanan Perpustakaan.....	
D. Prinsip-prinsip Pelayanan .....	
<hr/>	
<b>BAB III           METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	
B. Teknik Pengumpulan Data.....	
C. Data dan Sumber Data.....	
D. Teknik Analisis Data.....	
<hr/>	
<b>BAB IV           HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Sejarah Singkat .....	
B. Struktur Organisasi dan Tata Laksana BPAD.....	

---

C. Visi, Misi dan Tugas Pokok dan Fungsi BPAD.....	
D. Identitas Responden.....	
E. Peranan Perpustakaan dalam Mengelola Sistem Pelayanan SOP.....	
F. Fasilitas-fasilitas dan aplikasi teknologi yang diterapkan dalam menunjang pelaksanaan sistem pelayanan perpustakaan.....	

---

<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN</b>
--------------	-------------------

---

A. Kesimpulan.....	
B. Saran.....	

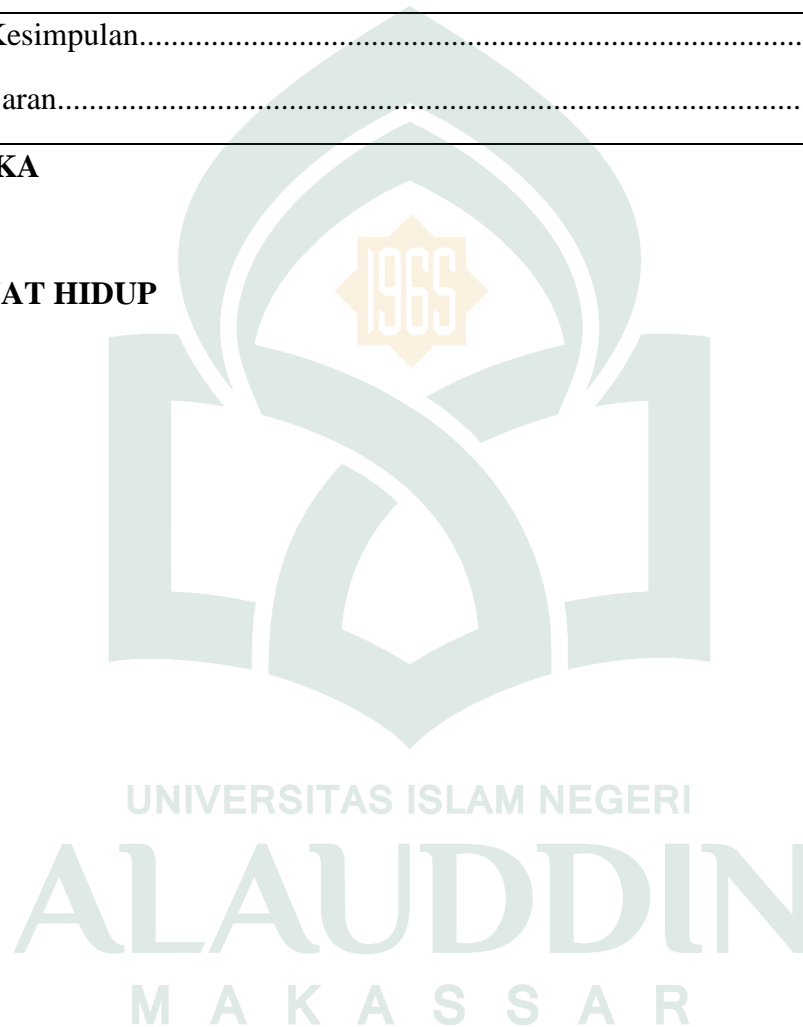
---

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>
-----------------------

---

<b>LAMPIRAN</b>
-----------------

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>
-----------------------------



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### ***A. Latar Belakang***

Perpustakaan adalah suatu tempat (gedung atau ruang) tertentu di mana di dalamnya terdapat beberapa jenis kumpulan bahan pustaka yang terdiri dari buku dan non buku (tercetak dan terekam) yang diatur sedemikian rupa, terklasifikasi, tersusun rapi dengan menerapkan Standar sistem pelayanan tertentu (terbuka atau tertutup) dan berstandar operasional yang telah ditetapkan dengan maksud dan tujuan untuk dapat ditelusuri secara langsung dengan perangkat media cetak maupun media elektronik dan ditemukan kembali dengan secara cepat dan tepat apabila diperlukan oleh pemakai perpustakaan sebagai sumber penelusuran informasi. (Bambang, Sutrisno : 1997)

Sebagai landasan hukum mengacu pada Undang-Undang No. 2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 35 beserta penjelasannya menyebutkan bahwa setiap satuan pendidikan, harus menyediakan sumber belajar. Salah satu sumber belajar yang amat penting adalah perpustakaan.

Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah No. 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi dalam pasal 3 Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tercantum bahwa : Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan. Rusman. B. *Pedoman Pengelolaan Perpustakaan STPP Gowa Dalam Menerapkan Sistem Pelayanan Terbuka*, Gowa: STPP, 2007 h.1-3.



Perpustakaan dalam era globalisasi dan informasi, memegang peranan penting di segala aspek kehidupan. Hal ini disebabkan karena perpustakaan merupakan sumber pelayanan informasi dan pengembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang diperuntukkan bagi (mahasiswa, dosen, dan staf) serta masyarakat umum.

Dengan penjelasan tersebut di atas, diharapkan pengelola perpustakaan sadar bahwa mereka mempunyai kontribusi terhadap pendidikan di Indonesia, sehingga dengan demikian tumbuh kesadaran untuk meningkatkan peran sertanya terhadap Pendidikan Nasional.

Eksistensi ini, muncul karena merupakan kebutuhan, maka sudah sepatutnya perpustakaan sebagai jasa layanan informasi berperan aktif dalam sistem pelayanan yang berkompetensi dengan tuntutan zaman dan pemakai jasa Pelayanan dengan menerapkan sistem pelayanan yang mengarah pada Standar Operasional Prosedur agar dalam pelaksanaan kerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan berjalan tertib berdasarkan prosedur dan aturan perpustakaan demi tercapainya pelayanan masyarakat pemakai perpustakaan.

Sebagai salah satu jantung institusi dalam suatu lembaga pendidikan, penelitian maupun lembaga pengetahuan lainnya. Maka tidaklah mengherankan. Sumbernya Republik Indonesia. “(Undang-Undang Sisdiknas No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional”, Jakarta: Sinar Grafika, 2003), h.5

kalau dikatakan bahwa nilai suatu lembaga yang bernaung di bawah institusi pendidikan tinggi, penelitian maupun lembaga-lembaga lainnya sangat

dipengaruhi oleh kelengkapan dan kesempurnaan Penyedia pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Dalam hal ini, tujuan dan manfaat Pelayanan dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pemakai atau masyarakat pengguna perpustakaan serta meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi Standar Operasional sistem pelayanan perpustakaan dalam mengolah serta penelusuran informasi. Sedangkan khususnya Perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan disesuaikan dengan Visi dan Misi kelembagaan.

Peran perpustakaan sangat penting dalam Meningkatkan Pelayanan sebuah Perpustakaan Merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan oleh Pustakawan dalam melayani pemustaka dengan menggunakan sikap ramah, lemah lembut karena Pelayanan Perpustakaan yang baik memberi implikasi Pada peningkatan jumlah pengunjung maupun peningkatan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya sebuah Perpustakaan. Ayat tentang Sistem Manajemen pelayanan dalam Surah Al- imran ayat 159 berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ  
وَسَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada

Allah SWT. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (surah ali-imran, ayat 159)

Seiring dengan kemajuan teknologi, khususnya kemajuan dalam bidang informasi dan komunikasi telah banyak membantu usaha manusia untuk mempermudah dalam pengembangan ilmu pengetahuan melalui tukar menukar informasi. sarana media informasi, baik media cetak maupun media elektronik akan lebih cepat membantu manusia dalam menelusuri informasi yang diinginkan melalui penyedia pelayanan di perpustakaan.

Sehubungan dengan itu, peranan perpustakaan sebagai pusat media informasi yang memiliki jenis dan berbagai sumber daya koleksi serta kaya akan informasi bagi pemakai dan penerapan sistem pelayanan pemakai perpustakaan akan semakin dibutuhkan keberadaannya bagi masyarakat di mana perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang mengumpulkan, menyimpan, memelihara dan mengelola serta memanfaatkan koleksi bahan pustaka dalam pelayanan kepada pemustaka khususnya cara kerja pelayanan pemustaka dalam suatu metode dan sistem tertentu yang dipakai sebagai sumber informasi.

Dengan adanya kenyataan tersebut di atas, maka perpustakaan sebagai sarana informasi akan semakin menempatkan diri dan keberadaannya dengan sistem yang ditunjang oleh pelaksanaan dengan penerapan standar operasional prosedur (SOP). Standar operasinal prosedur adalah merupakan sistem atau mekanisme, alur operasional secara sistematis akan standar pelayanan atau acuan bagi pelaksana dan pengguna perpustakaan. Bagi masyarakat ilmiah dan masyarakat pengguna pada khususnya, melihat orientasi dari perpustakaan dalam

merealisasikan fungsinya sebagai pusat informasi, senantiasa diperhadapkan pada masalah pendayagunaan koleksi yang kurang efektif dan efesiensi, kinerja pelayanan dan standar operasional pelaksanaan perpustakaan yang belum maksimal, serta penerapan ilmu teknologi. Hal tersebut karena keterbatasan sarana dan prasarana sebagai unsur penunjang serta dukungan dari lembaga yang menaunginya dalam mencapai sistem pelayanan kepada masyarakat pengguna.

Pemanfaatan unsur penunjang dalam proses pelayanan adalah kelengkapan sarana dan prasarana baik berupa penelusuran informasi secara *online* maupun perangkatnya (*software dan hardware*), kartu katalog manual dan digital, proses pendaftaran, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, pelayanan sirkulasi, referensi dan jasa layanan lainnya. Terutama dalam bentuk penyediaan sarana *audio visual, slide, film, fotografi, mikro film, tape recording*, kamera pengaman, dan komputerisasi beserta perangkatnya.

Khususnya dalam pengelolaan bahan pustaka dituntut suatu keahlian tertentu yang harus dimiliki oleh para pengelola perpustakaan karena tanpa modal pengetahuan individual dalam hal pengembangan sumberdaya manusia, maka perpustakaan itu tidak akan berjalan sebagaimana yang diharapkan bahkan mungkin tidak bernilai sama sekali meskipun perpustakaan itu memiliki koleksi yang begitu banyak.

Tugas-tugas dalam perpustakaan memang berat dan sulit terutama bagi orang-orang awam dalam menyikapi ilmu-ilmu perpustakaan, di samping itu pula masih sedikit atau kurang dipahami oleh masyarakat. Karena masyarakat pada umumnya masih beranggapan bahwa perpustakaan itu hanya sebagai bagian dari

suatu lembaga pendidikan, penelitian atau pengetahuan maupun perguruan tinggi di mana buku-buku dan bahan pustaka lainnya disimpan dan dipinjam bila diperlukan serta menjaga agar bahan pustaka itu tidak hilang atau rusak. Mereka kurang menyadari fungsi dan tujuan perpustakaan yang sesungguhnya.

Seperti halnya perpustakaan yang ada di Indonesia dan khususnya di Kota Makassar, maka Perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sangat diharapkan perpustakaan berperan penting sebagai jasa pelayanan pemakai perpustakaan yang diperuntukan bagi mahasiswa, dosen, dan staf serta masyarakat umum agar dapat terlaksana secara optimal yang mengacu pada sistem pelayanan standar operasional prosedur (SOP) dalam meningkatkan kinerja pelayanan dalam pelaksanaan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Fungsi standar operasional prosedur (SOP) perpustakaan adalah membantu acuan pengetahuan, pendidikan dalam meningkatkan motivasi dan kreatifitas cara belajar yang efektif, secara rasional, ilmiah dan realistis. Di samping itu pula semakin pesatnya perkembangan informasi dan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan sumber informasi sehingga perpustakaan dituntut untuk dapat menyajikan Pemakai Pelayanan semaksimal mungkin.

Sesuai dengan kebutuhan masyarakat pemakai, maka telah ditetapkan aturan-aturan atau tata tertib perpustakaan, prosedur dan standarisasi pelaksanaan, kebijakan manajemen, serta pengembangan dan pengelolaan perpustakaan yang berbasis kompetensi, kreatifitas, kredibilitas dan realitas untuk memanfaatkan bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Hal-hal yang mendasar yang telah dikemukakan di atas, maka penulis akan menguraikan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) sistem pelayanan perpustakaan badan arsip daerah provinsi Sulawesi Selatan.

Dalam penulisan laporan akhir. Dengan demikian, penulis akan membahas topik yang berjudul : Standar Operasional Prosedur (SOP) Sistem Pelayanan Perpustakaan Pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

### ***B. Rumusan Masalah***

Dari uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, permasalahan pokok dapat dirumuskan, adalah bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat terlaksana sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan? Untuk menjawab secara tuntas permasalahan pokok ini, diperlukan beberapa sub permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan perpustakaan badan arsip daerah provinsi Sulawesi Selatan dalam mengelola sistem pelayanan Standar Operasional Prosedur (SOP)?
2. Bagaimana fasilitas-fasilitas dan aplikasi teknologi yang diterapkan dalam menunjang pelaksanaan sistem pelayanan perpustakaan?

### ***C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Pembahasan***

Defenisi operasional adalah sebagaimana yang dijelaskan diatas, bahwa penelitian harus menggunakan data, maka data perlu untuk dikelompokkan terlebih dahulu, sebelum dipakai dalam proses analisis data.

1. Menurut penulis standar operasional prosedur (SOP) merupakan suatu sistem atau mekanisme, alur operasional secara sistematis akan standar pelayanan atau acuan bagi pelaksana dan pemustaka dipergustakaan. Untuk mencapai suatu tujuan yang telah di rencanakan sebelumnya.
2. Sistem pelayanan ini merupakan kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam kegiatan pelayanan perpustakaan dan informasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang dilayaninya.

#### ***D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian***

1. Tujuan Penelitian adalah :
  - a) Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan sistem pelayanan pemakai informasi standar operasional prosedur (SOP) terhadap perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, untuk mengetahui faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi dalam pengelolaan koleksi perpustakaan, jasa informasi dan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) terhadap perpustakaan di (BPAD) Provinsi Sulawesi Selatan. Sumbernya (Sutrisno, Hadi. Pengantar Statistik II. Jilid II. Yogyakarta: Yayasan Penerbit UBM, 1994), h 2.
2. Kegunaannya adalah :
  - a) Sebagai pengembangan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP), perpustakaan diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja perpustakaan, karena pada dasarnya Standar Operasional

Prosedur (SOP) adalah panduan kerja yang terstruktur yang dapat dipakai sebagai tolak ukur kinerja. Secara umum manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) perpustakaan adalah sebagai berikut :

- 1) SOP dapat digunakan sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan bagi manajemen perpustakaan.
  - 2) SOP dapat digunakan sebagai sarana acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses pekerjaan di perpustakaan.
  - 3) SOP dapat digunakan sebagai sarana pelatihan bagi staf yang baru sehingga mengurangi waktu yang terbuang untuk memberikan pengarahan.
  - 4) SOP dapat digunakan sebagai sarana untuk mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan sistem di perpustakaan.
  - 5) SOP dapat digunakan sebagai sarana dokumentasi sistem informasi perpustakaan.
- b) Sebagai pedoman dalam mengelola koleksi bahan pustaka dalam rangka perubahan cara yang lebih baik di perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. (Darmono. *“Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Untuk Perpustakaan Umum”*. Surabaya: UPT UM, 2010), h 4.
- c) Sebagai bahan masukan bagi Perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dalam hal pembinaan pengembangan koleksi.



- d) Sebagai bahan rujukan/acuan bagi peneliti tentang sistem pengelolaan Perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Persyaratan mutlak yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan studi di Fakultas Adab dan Humaniora Jurusan Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

### **E. Garis Besar Isi Skripsi**

Garis besar isi skripsi merupakan gambaran secara menyeluruh mengenai masalah yang akan dibahas di dalam skripsi ini yang dibagi atas sub-sub bab sehingga dapat tersusun dengan baik yang terdiri dari :

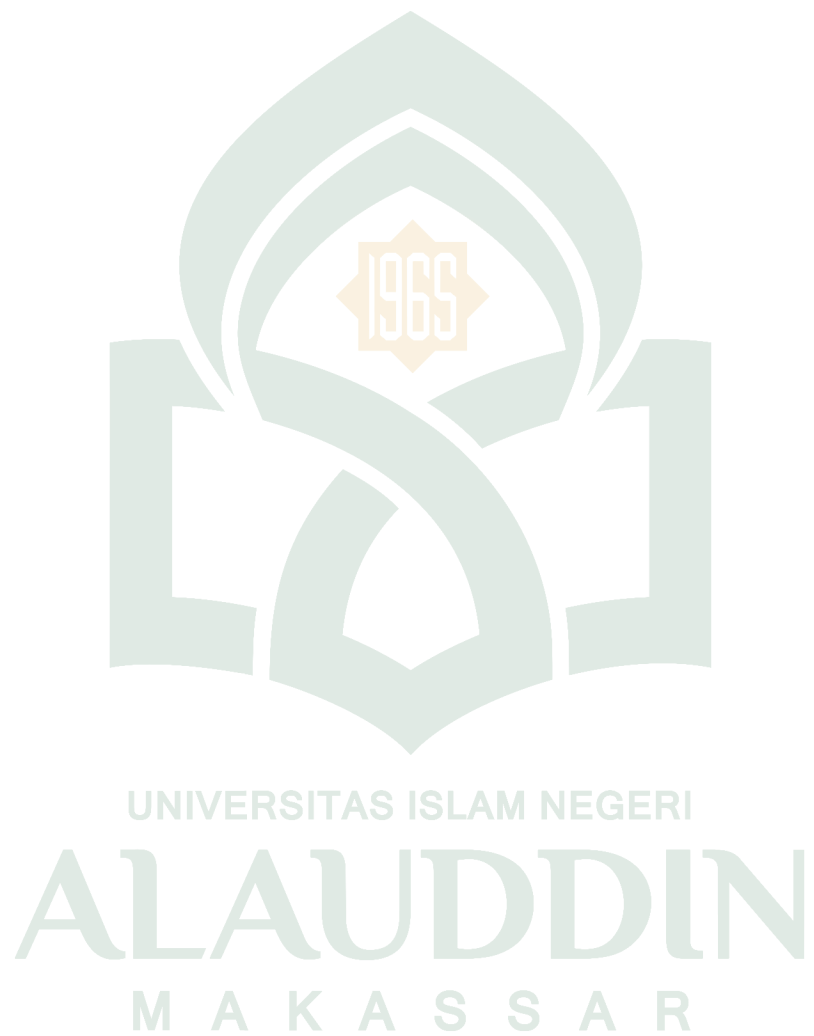
Bab *pertama*. Memuat Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, Defenisi Operasional Dan Ruang Lingkup Pembahasan, Tujuan Dan Kegunaan Penelitian, Garis Besar Isi Skripsi

Bab *kedua*. Membahas tinjauan pustaka yang mencakup, Pengertian Standar Operasional Prosedur, Standar (Sop) Perpustakaan, Sistem Pelayanan Perpustakaan, Prinsip-Prinsip Pelayanan.

Bab *ketiga*. Metode penelitian membahas tentang jenis penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Data Dan Sumber Data, Teknik Analisis Data.

Bab *keempat*. Hasil penelitian membahas tentang Sejarah Singkat Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, Struktur Organisasi Dan Tata Laksana Perpustakaan, Standar Operasional Prosedur (SOP) Sistem Pelayanan Perpustakaan Secara Umum Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, serta Analisis hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh penulis.

Bab *kelima*. Penutup Bab ini merupakan Bab terakhir yang terdiri dari kesimpulan dan saran.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### ***A. Pengertian Standar Operasional Prosedur***

Pengembangan SOP perpustakaan diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja perpustakaan, karena pada dasarnya SOP adalah pedoman kerja yang terstruktur yang dapat dipakai sebagai pengukuran kinerja. *Standard Operating Procedures* atau SOP dalam bahasa Inggris diterjemahkan menjadi Prosedur Operasional Standar, yaitu prosedur operasi yang baku. Istilah lain yang sering digunakan dalam bahasa Indonesia adalah PROTAP atau Prosedur Tetap. Istilah lain dalam bahasa Inggris adalah *Safe Work Instructions*, *Safe Operating Procedures*, *Standard Working Procedures*. SOP bukan standar tapi prosedur kerja yang dilakukan secara benar dan konsisten. Istilah SOP sudah sangat dikenal di suatu organisasi yang menuntut adanya pengendalian mutu terhadap proses kegiatan organisasi. SOP juga merupakan bagian dari sistem informasi manajemen suatu organisasi. Sistem informasi manajemen memuat himpunan terintegrasi yang terdiri dari komponen-komponen baik manual maupun terkomputerisasi yang bertujuan menyediakan fungsi-fungsi operasional pada manajemen. SOP adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP juga sering disebut sebagai manual SOP. Untuk melengkapi suatu prosedur kerja, SOP sering dilengkapi dengan referensi, lampiran, diagram atau alur kerja (*flow chart*). Dalam ini akan membahas tentang bagaimana menyusun dokumen SOP dan melengkapinya dengan alur kerja untuk organisasi perpustakaan.

***B. Standar Operasional Prosedur (SOP) Perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan***

Perpustakaan sebagai bagian integral dari suatu organisasi (pendidikan) sangat dibutuhkan keberadaannya. Untuk itu perpustakaan dituntut untuk dapat meningkatkan mutu layananannya. Sebagai bagian dari sistem informasi manajemen, perpustakaan juga harus dapat memberikan laporan-laporan yang dapat menjadi bahan keputusan manajemen organisasi. Investasi yang ditanam di perpustakaan cukup besar karena memerlukan tenaga, biaya dan sarana yang tidak sedikit. Hasilnya tidak langsung dapat dirasakan. Sering sekali investasi di perpustakaan dianggap sebagai pemborosan sehingga dana dan fasilitas untuk perpustakaan dialihkan untuk bidang lain. Pada dasarnya, di perpustakaan terdapat pekerjaan rutin yang dilakukan setiap hari, mulai dari seleksi, pengadaan, pengolahan, pemeliharaan sampai pada pelayanan. Agar pekerjaan-pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik maka diperlukan pedoman yang dapat memberikan tuntunan. Pedoman yang dimaksud adalah prosedur kerja yang standar atau Standar Operasional Prosedur (SOP).

Salah satu tugas perpustakaan di lingkungan Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah mewujudkan visi dan misi lembaga dalam menyediakan dan memberikan pelayanan berbagai sumber informasi ilmu pengetahuan (Iptek) untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Sebagai unit pelayanan informasi, perpustakaan dituntut untuk bekerja secara profesional dengan mengutamakan kualitas, kecepatan, kemudahan dalam pelayanan.

Saat ini tuntutan *user* kepada perpustakaan semakin tinggi. Perpustakaan diharapkan tidak sekedar sebagai mediator dalam pelayanan informasi akan juga harus mampu berfungsi sebagai penyedia fasilitas dalam penyediaan kebutuhan informasi ilmiah. Selain itu berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan biasanya juga dibarengi dengan penerapan teknologi informasi dengan berbagai ragam bentuknya mulai dari otomasi perpustakaan, peluncuran informasi dengan berbasis Internet, jaringan informasi baik skala lokal maupun global, penggunaan pelayanan informasi secara *online*, kemasan informasi digital dan sebagainya. Kondisi menyebabkan meningkatnya kompleksitas sarana dan prasarana pendukung layanan di perpustakaan dan juga berakibat timbulnya layanan-layanan baru di lingkungan perpustakaan dengan berbasis pada teknologi informasi.

Agar perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pengguna maka upaya pemanfaatan dan pelayanan informasi ilmiah di perpustakaan juga perlu didukung dengan manajemen pelayanan yang baik, salah satunya melalui pelayanan yang konsisten dan terbuka untuk diaudit. Perwujudan transparansi dan standar pelayanan dapat dilakukan antara lain melalui penyusunan standar pelayanan bagi setiap jenis pelayanan dan kegiatan yang ada di perpustakaan. Proses penyusunan standar pelayanan agar lebih mudah haruslah diketahui secara pasti prosedur dari suatu jenis pelayanan. Melalui prosedur yang jelas akan lebih mudah diketahui berapa biaya yang diperlukan, waktu yang dibutuhkan, siapa saja yang terlibat, peralatan apa saja yang diperlukan, serta persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa pelayanan. Selanjutnya untuk menghasilkan kinerja yang sesuai

dengan standar yang telah ditentukan maka diperlukan adanya rangkaian prosedur yang distandarkan. Prosedur yang standar atau lebih dikenal dengan *Standard Operating Procedures* (SOP) secara sederhana dapat diartikan sebagai pedoman yang menunjukkan apa yang harus dilakukan, kapan hal tersebut dilakukan, dan siapa yang melakukannya.

Dengan demikian SOP bagi Perpustakaan menjadi penting karena dapat berfungsi membantu perpustakaan dalam memberikan pelayanan secara baik, konsisten, efektif dan efisien dalam hal: (1) memberikan pedoman atau petunjuk bagi suatu prosedur pelayanan perpustakaan yang harus dilakukan, (2) menyediakan pedoman bagi semua staf perpustakaan dan pejabat perpustakaan dalam melaksanakan pelayanan rutin perpustakaan, (3) melaksanakan tugas pelayanan perpustakaan kepada masyarakat pemakai, (4) membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan perpustakaan, (5) menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

Untuk menjamin pelaksanaan pelayanan secara optimal sesuai dengan tuntutan dari visi, misi, tugas, dan fungsi perpustakaan, dipandang perlu untuk membuat suatu pedoman kerja secara tertulis dalam bentuk *Standard Operating Procedures* (SOP) Perpustakaan.

Semua lini kegiatan di perpustakaan membutuhkan SOP. Untuk itu SOP perlu dikembangkan untuk semua kegiatan dan semua bagian yang ada di perpustakaan guna menunjang TQM di perpustakaan seperti bagian tata usaha perpustakaan, bagian kepegawaian perpustakaan, bagian sarana dan prasarana

perpustakaan, bagian pengembangan koleksi, bagian pelayanan peminjaman, bagian *reference*, bagian serial serta bagian lainnya yang dipandang perlu.

#### 1. Manfaat SOP Perpustakaan

Pengembangan SOP perpustakaan diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja perpustakaan, karena pada dasarnya SOP adalah panduan kerja yang terstruktur yang dapat dipakai sebagai pengukuran kinerja. Secara umum manfaat SOP perpustakaan adalah sebagai berikut:

- a. SOP dapat digunakan sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan bagi manajemen perpustakaan.
- b. SOP dapat digunakan sebagai sarana untuk menyimpan pengetahuan dan perkembangan yang diperoleh oleh perpustakaan.
- c. SOP dapat digunakan sebagai sarana acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses pekerjaan di perpustakaan.
- d. SOP dapat digunakan sebagai sarana pelatihan bagi staf yang baru sehingga mengurangi waktu yang terbuang untuk memberikan pengarahan.
- e. SOP dapat digunakan sebagai sarana untuk mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan sistem di perpustakaan.
- f. SOP dapat digunakan sebagai sarana audit sistem informasi perpustakaan.
- g. SOP dapat digunakan sebagai sarana dokumentasi sistem informasi perpustakaan.

Secara umum pendekatan yang digunakan dalam penyusunan SOP Perpustakaan menggunakan siklus penyusunan SOP yang meliputi empat tahap

yaitu: (1) Analisis kebutuhan SOP, (2) Pengembangan SOP, (3) Penerapan SOP, (4) Monitoring dan evaluasi.

## 2. Analisis Kebutuhan SOP

Dalam langkah awal penyusunan SOP akan dijelaskan mengenai analisis kebutuhan SOP untuk Perpustakaan. Selain itu juga diperlukan identifikasi faktor-faktor yang mungkin bisa mempengaruhi SOP. Kegiatan ini dilakukan melalui observasi langsung ke lapangan untuk melihat kegiatan-kegiatan pekerjaan yang dibuatkan SOP. Berikutnya dikembangkan rencana aksi atau tindak lanjut.

Dalam analisis kebutuhan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

- 1) Lingkungan operasional, ini meliputi beberapa hal seperti bagaimanakah lingkungan operasional di Perpustakaan apakah sederhana atau kompleks, apakah lingkungan operasional melibatkan berbagai unit yang saling berkaitan dan saling berhubungan.
- 2) Peraturan perundangan dan petunjuk teknis pelaksanaan yang sudah ada atau sudah dikembangkan oleh Perpustakaan.
- 3) Kebutuhan Perpustakaan dan *stake holder*, kebutuhan perpustakaan dan *stake holder* perlu dirumuskan secara jelas. Apakah semua unit perpustakaan sudah membutuhkan SOP dan apakah kebutuhan tersebut mendesak?
- 4) Adanya kejelasan proses penilaian kebutuhan. Kegiatan ini penting untuk dilakukan dan merupakan gambaran kebutuhan dari lembaga tentang SOP yang akan dikembangkan. Dari sisi inilah nantinya SOP akan



dikembangkan. Proses penilaian kebutuhan perlu didasarkan pada beberapa aspek berikut:

- a) dukungan lembaga
- b) penilaian kebutuhan
- c) daftar SOP yang akan dikembangkan
- d) analisis SOP yang telah ada
- e) terbitnya dokumen penilaian kebutuhan dalam bentuk laporan

### 3. Pengembangan SOP

Dalam langkah kedua akan dibahas mengenai proses pengembangan SOP, dan hal-hal yang diperlukan dalam mendukung pengembangan SOP. Dalam langkah ini perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pembentukan tim untuk mengembangkan SOP Perpustakaan. Tim ini bisa terdiri dari unsur pimpinan dan unsur pelaksana dan juga unsur yang akan mengembangkan SOP.
- 2) Pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif dilakukan dengan menggali informasi melalui berbagai cara seperti dengan:
  - a. teknik wawancara
  - b. teknik Observasi
  - c. teknik dokumentasi
- 3) Analisis dan pemilihan alternatif, setelah tahap pengumpulan informasi dilakukan kemudian tim mulai analisis dari bahan yang telah terkumpul. Selanjutnya tim akan menentukan berbagai alternatif dari kegiatan

pengembangan SOP baik yang menyangkut materi maupun cara dan bahkan sampai pada analisis tentang alur yang akan dibuat.

#### 4. Penulisan SOP

Penulisan SOP perlu dilakukan secara cermat sehingga dapat dihasilkan sebuah SOP yang bisa dipertanggungjawabkan dengan baik. Penulisan perlu mengacu pada format SOP dan memilih format mana yang akan digunakan oleh perpustakaan yang mengembangkan SOP. Beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam penulisan SOP adalah:

- a. tingkat ketelitian
- b. kejelasan dan ketepatan

#### 5. Pengujian dan *Review* SOP

SOP yang telah dikembangkan perlu dilakukan pengujian atau *review*. Langkah pengujian dan *review* bisa dilakukan sebagai berikut:

- a. Dikirimkan kepada pihak-pihak yang secara langsung terlibat (calon pengguna) dalam prosedur SOP yang dimaksud untuk memperoleh masukan. Masukan dari calon pengguna ini sangat penting untuk dilakukan.
- b. Melakukan simulasi untuk melihat sejauh mana SOP dapat berjalan sesuai dengan kondisi yang nyata. Dengan simulasi dapat diketahui berbagai kelemahan dan prosedur-prosedur yang perlu diperbaiki sesuai dengan kondisi lapangan.

- c. Melakukan uji coba dalam kegiatann nyata pada perpustakaan. Dengan cara ini kan diperoleh gambaran secara nyata bagaimana SOP dilaksanakan dalam organisasi perpustakaan. Apakah masih perlu perbaikan dan perubahan.
- d. Melakukan *review* dari hasil uji coba untuk perbaikan SOP. Hasil review perlu dikerjakan dalam bentuk tim sehingga bisa lebih obyektif dan komprehensif.

#### 6. Pengesahan SOP

Pengesahan SOP dilakukan oleh kepala perpustakaan atau bisa dilakukan pada tingkat Rektorat. Hal ini dimaksudkan agar SOP mempunyai kekuatan yang mengikat lembaga.

#### 7. Penerapan SOP

Dalam bagian ini dijelaskan tentang perencanaan implementasi, langkah-langkah yang diperlukan untuk sosialisasi SOP kepada para pengguna, pendistribusian SOP kepada pengguna, analisis kebutuhan pelatihan (jika diperlukan) serta pengembangan mekanisme pengawasan kerja. Kegiatan penerapan SOP meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

##### 1) Perencanaan penerapan SOP.

Perencanaan penerapan SOP perlu dilakukan secara sungguh-sungguh agar SOP yang akan dipakai dapat segera dipahami oleh staf pelaksana.

Ada beberapa persiapan yang perlu dicermati antara lain:

- a. berapa banyak SOP yang akan diterapkan

- b. siapa yang menjadi target penerapan
- c. informasi apa yang akan disampaikan kepada target
- d. bagaimana cara penyebaran informasi SOP yang efektif
- e. bagaimana cara pemantauan pelaksanaan

## 2) Distribusi kepada unit-unit

Pada tahap ini SOP mulai didistribusikan ke masing-masing unit yang akan menerapkan SOP. Pendistribusian SOP harus serentak sehingga semua unit akan melaksanakan secara serentak pula.

## 3) Pelatihan pemahaman SOP

- a. penilaian kebutuhan pelatihan
- b. materi pelatihan
- c. Pemilihan peserta
- d. pemilihan instruktur
- e. kompetensi yang diharapksn dari hasil pelatihan
- f. penjadwalan dan administrasi

## 4) Supervisi

Kegiatan ini perlu dilakukan dengan cara mengamati dan melakukan pengawasan apakah SOP sudah dilaksanakan dan seberapa jauh SOP tersebut bisa dilaksanakan dengan baik.

## 8. Monitoring dan Evaluasi

Pada langkah ini dibahas tentang mekanisme monitoring untuk melihat seberapa jauh penerapan SOP dan bagaimana SOP bisa memberikan kontribusi

terhadap peningkatan kinerja Perpustakaan. Sementara itu untuk evaluasi akan difokuskan pada penilaian SOP itu sendiri apakah perlu ada perubahan dan penambahan. Kegiatan ini menjadi masukan bagi Perpustakaan untuk langkah mendatang. Kegiatan ini meliputi langkah:

a. Monitoring

Perpustakaan perlu menyiapkan mekanisme monitoring kinerja dan memastikan bahwa SOP bisa dilaksanakan dengan baik. Proses ini diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang terdapat dalam SOP, melakukan identifikasi, permasalahan yang timbul, menentukan cara untuk meningkatkan hasil implementasi, dan atau menyediakan dukungan tambahan jika diperlukan. Monitoring harus disertai sistem pengukuran antara kinerja staf dengan kinerja yang diharapkan. Metode monitoring yang dapat digunakan antara lain berupa:

- a) observasi supervisor
- b) interview dengan pelaksana
- c) interview dengan user
- d) pertemuan dan diskusi kelompok kerja
- e) pengarahan dalam pelaksanaan

b. Evaluasi

Sebenarnya secara substansial SOP akan membantu kinerja perpustakaan menjadi lebih produktif. Selain hal tersebut SOP juga dapat menjadikan perpustakaan lebih efektif dan lebih kohesif. Tidak

selamanya SOP berlaku secara permanen, setiap perubahan di perpustakaan akan selalu membawa perubahan terhadap SOP yang diaplikasikan. Oleh sebab itu SOP perlu secara terus menerus untuk dievaluasi agar prosedur dalam perpustakaan selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang optimal. Evaluasi sebagai langkah tindak lanjut dari monitoring dapat meliputi substansi SOP itu sendiri atau dan proses penerapannya.

c. Tipe Dan Format SOP

Selain berdasarkan pada siklus pengembangan SOP, perlu juga ditentukan tipe atau model SOP yang akan dikembangkan. Secara umum ada tiga model SOP yaitu :

1) SOP Teknis (*technical SOP*)

SOP teknis disusun untuk berbagai kegiatan teknis. Model teknis biasanya banyak digunakan di lingkungan industri dan laboratorium.

2) SOP Administratis (*administrative SOP*)

SOP administratif digunakan untuk menyusun berbagai macam kegiatan administratif, biasa untuk menggambarkan alur kerja dan prosedur kerja di kantor, untuk prosedur audit pekerjaan dan sebagainya.

3) SOP gabungan model Teknis dan model Administratif.

SOP ini merupakan gabungan dari dua jenis SOP di atas. Biasanya ini digunakan untuk menentukan prosedur kerja yang sifatnya teknis dan administratif.

#### d. Format SOP

Ada berbagi format SOP ada yang sangat rinci tetapi juga ada yang sederhana. Secara sederhana SOP biasanya memuat informasi yang diperlukan dan teridentifikasi sehingga praktis untuk digunakan. Informasi yang terdapat dalam SOP pada umumnya dibuat secara jelas sehingga dapat memberikan informasi bagi pelaksana. Berikut ini informasi yang ada di SOP secara sederhana.

1. Judul harus jelas dan menggambarkan aspek kegiatan yang perlu dipandu dengan prosedur kerja secara tetap.
2. Tujuan hendaknya dirumuskan secara detail dan jelas sehingga pelaksana SOP mengetahui arah kegiatan secara jelas dan hasil kegiatan yang dikehendaki secara jelas pula.
3. Lingkup SOP merupakan proses kegiatan, diterangkan dengan jelas dan lengkap mana yang akan diinput dan mana yang tidak.
4. Tanggungjawab dan wewenang (pelaksana dan fungsi organisasi) kemudian diidentifikasi bagian akhir dari teks yang sesuai.
5. Penyelesaian kegiatan, pada bagian ini tingkat rincian dapat berbeda , tergantung pada rutinitas kegiatan dan metode kerja yang digunakan.
6. Keterangan tentang kegiatan, tergantung pada kebutuhan organisasi, yang menerangkan proses dengan bagan atau yang sesuai dengan kegiatan yang akan dilaksanakan berikutnya harus dapat menjelaskan dan menentukan apa yang akan dilaksanakan, oleh siapa, bagian atau unit mana, mengapa, kapan dimana dan bagaimana. Pada keterangan juga harus menginformasikan kendali proses dan kendali aktifitas yang telah

ditentukan. Selain itu juga menentukan dokumen yang diperlukan yang berhubungan dengan kegiatan terkait dan menentukan skema.

7. Rekaman yang berkaitan dengan aktifitas harus ditentukan dengan pasti. Metode untuk menyimpan arsip dan semua pelaporan harus dinyatakan dengan jelas.

### ***C. Sistem Pelayanan Perpustakaan***

Perpustakaan berasal dari kata “pustaka”. Menurut kamus umum Bahasa Indonesia karangan WJ. Purwadarminta, kata pustaka artinya buku, sedangkan perpustakaan artinya kumpulan buku (bacaan dan sebagainya). Perpustakaan dalam Bahasa Inggris disebut “*library*” berasal dari bahasa romawi yaitu “*librarium*” yang terdiri dari kata liber artinya buku sedangkan armarium artinya lemari. Jadi dilihat dari kata asalnya, berarti lemari di mana di dalamnya terdapat buku-buku. Perpustakaan adalah suatu wadah atau tempat di mana di dalamnya terdapat bahan yang disusun menurut sistem tertentu untuk ditelusuri akan informasi bagi masyarakat membacanya guna meningkatkan mutu kehidupannya.

Sistem pelayanan perpustakaan dapat dibedakan ke dalam dua cara yaitu sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup. Pada sistem pelayanan terbuka pengguna dapat masuk ke ruang penyimpanan koleksi, sehingga dapat mencari dan menemukan sendiri bahan pustaka yang ditempatkan di dalam rak. Sedangkan pada sistem pelayanan tertutup pengguna harus meminta bantuan pustakawan untuk mencari bahan pustaka yang diperlukan.



Untuk dapat melaksanakan pelayanan dengan baik pada kedua macam sistem pelayanan perpustakaan tersebut diperlukan beberapa syarat, yaitu:

1. Koleksi harus disusun secara sistematis

- a. Koleksi buku atau brosur dan leaflet disusun menurut nomor panggilnya.
- b. Koleksi majalah menurut bidang subjek luas, yang di dalamnya disusun menurut abjad judul majalahnya.
- c. Koleksi rujukan menurut jenis publikasinya, yang berbentuk buku disusun menurut nomor panggil dan yang berupa majalah disusun menurut abjad judul, namun disimpan di dalam ruang koleksi rujukan. Ruang koleksi rujukan seyogyanya dekat dengan ruang baca perpustakaan, agar pengguna dapat menggunakan bahan rujukan sewaktu ia memerlukan.

2. Alat temu kembali koleksi pustaka harus lengkap:

- a. Katalog buku/brosur/leaflet. Harus dapat ditelusur dari berbagai titik telusur, yaitu dari nama pengarang, judul, lembaga penerbit, maupun subjek.
- b. Katalog majalah, katalog ini penting untuk menunjukkan judul-judul majalah yang dimiliki perpustakaan. Selain informasi mengenai judul diperlukan juga data tentang volume, nomor, dan tahun terbitnya agar pengguna dapat memastikan apakah ia akan menggunakan koleksi

majalah perpustakaan tersebut atau harus mencari di perpustakaan lain yang memiliki volume/nomor tertentu.

- c. Indeks artikel majalah dan monograf analitik. Indeks tersebut biasanya memuat judul-judul artikel yang dikutip dari majalah dan buku/monograf semacam prosiding, risalah, dan lain-lain yang isinya terdiri atas artikel/karya tulis. Indeks majalah/monograf analitik ada juga yang dilengkapi dengan abstrak, anotasi atau ringkasan karya tulis.
- d. Bibliografi, fungsinya seperti catalog atau indeks, Ada bibliografi yang disusun menurut suatu cakupan subjek tertentu, ada pula yang memuat semua subyek terbitan dari suatu Negara. Bibliografi yang memuat judul-judul terbitan suatu Negara biasanya diterbitkan oleh perpustakaan nasional, contohnya Bibliografi Nasional, sedang suatu bibliografi yang disusun menurut cakupan subjek/komoditas disebut bibliografi khusus, contohnya Bibliografi Cabai Keriting, Bibliografi Ayam Hutan, Lahan bermasalah dan sebagainya.

Semua sarana penelusuran informasi yang disebutkan tadi ada yang tercetak berbentuk terbitan berkala ada pula yang berupa data bibliografi yang disusun dalam pangkalan data. Semua jenis sarana penelusuran tersebut harus disusun dan dirancang untuk dapat ditelusur dari berbagai titik akses. Data yang terdapat di dalam pangkalan data harus selalu menunjuk ke dokumen di mana informasi tersebut dapat dicari, jadi merujuk ke judul buku atau judul majalah yang memuatnya, lengkap dengan volume, nomor, dan tahun terbitnya.

Penyusunan dokumen/literatur secara sistematis di rak sebenarnya sudah memudahkan pustakawan/pengguna mencari dokumen. Pengguna yang memerlukan suatu subjek tertentu bila menemukan satu koleksi pustaka mengenai subjek tersebut akan dapat pula menemukan judul koleksi pustaka lain dalam kelompok subjek tersebut, karena letak koleksi pustaka bersubjek sama selalu ditempatkan saling berdekatan. Perpustakaan yang memilih menggunakan sistem pelayanan terbuka sebagai konsekuensinya pustakawan perlu menjaga agar susunan koleksi tetap sistematis, yaitu dengan cara tidak memperkenankan pengguna perpustakaan memasukkan sendiri koleksi pustaka yang telah dibacanya ke dalam rak penyimpanan. Keadaan tersebut memerlukan tenaga penyusun koleksi bahan pustaka yang secara konsisten memasukkan kembali koleksi yang telah dibaca pengguna ke rak penyimpanan sebelum jam tutup perpustakaan. Dengan demikian pada hari berikutnya pengguna dapat langsung menggunakan kembali koleksi pustaka tersebut karena telah tersusun seperti semula.

Perpustakaan yang memilih sistem pelayanan tertutup juga tidak luput dari tugas pergerakan (penyusunan di rak) hanya saja pada sistem pelayanan tertutup yang mengambil dan mengembalikan bahan pustaka ke rak penyimpanan adalah pustakawan/petugas perpustakaan. Selain untuk pergerakan dalam sistem tertutup diperlukan petugas pelayanan yang cukup memahami koleksi dan cukup pula jumlahnya agar pengguna tidak dibuat menunggu terlalu lama untuk memperoleh koleksi pustaka yang diperlukannya.

Cara menyusun koleksi di rak, baik untuk koleksi buku maupun majalah dapat mengikuti petunjuk dalam Seri Pengembangan Perpustakaan Pertanian no. 9: Petunjuk Teknis Penyusunan Bahan Pustaka di Rak Perpustakaan.

Langkah-langkah pemanfaatan koleksi buku dalam sistem pelayanan terbuka:

1. Pengguna masuk ke ruang perpustakaan dan mendaftarkan diri pada buku tamu. Menyerahkan kartu identitas diri kepada petugas perpustakaan untuk ditukar dengan kartu pengguna perpustakaan.
2. Pengguna mencari judul koleksi pustaka yang diperlukannya melalui katalog buku.
3. Bilamana nama pengarang atau judul buku diketahui olehnya, maka pengguna tersebut dapat mencari letak atau nomor panggil buku tersebut di laci katalog yang dijabarkan menurut abjad, nama pengarang dan judul.
4. Bilamana pengguna hanya mengetahui subjek koleksi pustaka yang diperlukannya, maka pengguna dapat menelusuri indeks subyek yang disusun menurut abjad. Indeks subyek ini akan menunjukkan notasi/nomor klasifikasi yang dimaksud. Setelah notasi kelas ditemukan, pengguna menelusur bahan pustaka yang diperlukan ke catalog subjek. Bila subjek tersebut ada, maka pengguna memilih dan mencatat judul atau judul-judul yang cocok dengan keperluannya lengkap dengan nomor panggilnya. Penelusuran ini berlaku juga untuk catalog computer, hanya pada catalog computer penelusuran dapat dilakukan dengan menggunakan subjek verbal (kata kunci) yang dapat dikombinasikan.

5. Dengan berbekal data koleksi pustaka yang diperlukan dan nomor panggilnya pengguna melanjutkan mencari koleksi pustaka tersebut ke rak penyimpanan. Di rak penyimpanan tersebut selain koleksi pustaka yang dicatat tadi ada kemungkinan pengguna mendapatkan judul lain yang subjeknya sama atau berkaitan (relevan).
6. Pengguna mengambil koleksi pustaka yang diperlukannya dari rak penyimpanan untuk dibaca atau difotokopi sesuai keperluan.
7. Bahan pustaka yang selesai dibaca atau difotokopikan diletakkan pada tempat pengembalian bahan pustaka yang disediakan perpustakaan, tidak boleh disimpan ke rak kembali.
8. Bila bahan pustaka akan dipinjam ke rumah, pengguna harus menyerahkan buku tersebut kepada pustakawan untuk diurus administrasi peminjamannya. Petugas perpustakaan mencabut kartu buku, membubuhkan nama peminjam dan tanggal kembali yang ditentukan oleh perpustakaan bagi buku tersebut, dan menyusun kartu tersebut di kotak peminjaman pada jajaran tanggal kembali, kemudian slip pengembalian yang ditempelkan pada buku dibubuhi tanggal kapan buku tersebut harus dikembalikan. Buku kemudian diserahkan kepada pengguna perpustakaan. Untuk pertanggung jawaban peminjaman buku, kartu peminjam biasanya dibubuhi judul buku yang dipinjam dan tanggal pengembalian buku tersebut. Dalam hal ini peminjam/pengguna harus sudah tercatat dengan pasti menjadi anggota perpustakaan. Pengguna

yang bukan anggota hanya boleh membaca di perpustakaan, tetapi tidak diperkenankan meminjam ke luar perpustakaan.

9. Pengguna perpustakaan mengembalikan kartu pengguna perpustakaan ditukar kembali dengan kartu identitas diri yang ditinggalkannya.
10. Pada hari pengembalian bahan pustaka pengguna menyerahkan kembali buku yang dipinjam kepada pustakawan.
11. Petugas perpustakaan memeriksa buku yang dipinjam dan menghitung serta mencatat jumlah buku yang digunakan untuk keperluan statistic penggunaan buku, berdasarkan subjek.
12. Kartu buku dikembalikan ke dalam buku, kartu peminjam dan slip tanggal kembali pada buku dicap tanda kembalinya buku tersebut.
13. Kartu peminjam dikembalikan kepada peminjam.
14. Petugas perpustakaan mengembalikan bahan pustaka yang selesai digunakan ke dalam rak penyimpanan.

Langkah-langkah pemanfaatan koleksi buku dalam sistem pelayananan tertutup:

1. Pengguna masuk ke ruang perpustakaan dan mendaftarkan diri pada buku tamu. Menyerahkan kartu identitas diri kepada petugas perpustakaan untuk ditukar dengan kartu pengguna perpustakaan.
2. Pengguna mencari judul koleksi pustaka yang diperlukannya melalui katalog.
3. Bila nama pengarang atau judul telah diketahui, maka pengguna mencari letak atau nomor panggil buku tersebut di laci katalog yang dijejerkan menurut abjad, nama pengarang atau judul.

4. Bilamana pengguna hanya mengetahui subjek koleksi pustaka yang diperlukannya, maka pengguna dapat menelusuri indeks subjek yang disusun menurut abjad. Indeks subjek ini menuntun pengguna ke nomor klasifikasi yang digunakan perpustakaan. Setelah notasi kelas ditemukan, pengguna menelusur bahan pustaka yang diperlukan ke catalog subjek. Bila subjek tersebut ada, maka pengguna memilih judul atau judul-judul yang cocok dengan keperluannya lengkap dengan nomor panggilnya. Penelusuran ini berlaku juga untuk katalog komputer, hanya dalam katalog komputer penelusuran dapat dilakukan dengan menggunakan subjek verbal(kata kunci) yang dapat dikombinasikan. Data bibliografi dicatat di dalam buram peminjaman lengkap dengan nomor panggilnya.
5. Buram peminjaman diserahkan kepada petugas perpustakaan yang akan mencari koleksi pustaka tersebut ke rak penyimpanan.
6. Pustakawan mengambil koleksi pustaka yang diperlukan pengguna dari rak penyimpanan, menyisipkan kartu/bon pinjam diantara koleksi, mencabut kartu bukunya, mencatat nama pemakai pada kartu buku tersebut dan ditempatkan pada kotak kartu buku yang dipinjam. Bahan pustaka diserahkan kepada pengguna untuk dibaca, atau difotokopi sesuai keperluan.
7. Bila bahan pustaka akan dipinjam ke rumah pengguna harus menyerahkan buku tersebut kepada pustakawan untuk diurus administrasi peminjamannya. Petugas perpustakaan mencabut kartu buku, membubuhkan nama peminjam dan tanggal kembali yang ditentukan

oleh perpustakaan bagi buku tersebut, dan menyusun kartu tersebut di kotak peminjaman pada jajaran tanggal kembali, kemudian slip pengembalian yang ditempelkan pada buku tersebut dibubuhi tanggal kapan buku tersebut harus dikembalikan. Buku kemudian diserahkan kepada pengguna perpustakaan. Untuk pertanggungjawaban peminjaman buku, kartu peminjam biasanya diberi catatan mengenai buku yang dipinjam dan tanggal pengembaliannya. Untuk dapat meminjam, pengguna harus secara pasti telah menjadi anggota perpustakaan. Pengguna yang bukan anggota tidak dapat diberikan pinjaman buku.

8. Pustakawan mencatat data bibliografi buku yang dipinjam untuk dibaca berdasarkan subjeknya untuk keperluan statistik peminjaman.
9. Bahan pustaka yang selesai di baca atau difotokopikan atau dipinjamkan dikembalikan kepada pustakawan yang bertugas.
10. Pustakawan mengembalikan kartu buku ke dalam bahan pustaka yang selesai dibaca, dibawa ke stack untuk dijajarkan kembali di dalam rak penyimpanan dan kartu atau peminjamannya dicabut.
11. Kartu peminjam dikembalikan kepada pengguna.
12. Pengguna yang akan meninggalkan perpustakaan mengembalikan kartu pengguna perpustakaan ditukar kembali dengan kartu identitas diri yang ditinggalkannya.



Langkah-langkah pemanfaatan koleksi majalah dalam sistem pelayanan terbuka:

1. Pengguna masuk ke ruang perpustakaan dan mendaftarkan diri pada buku tamu. Menyerahkan kartu identitas diri kepada petugas perpustakaan untuk ditukar dengan kartu pengguna perpustakaan.
2. Pengguna mencari artikel yang diperlukannya melalui indeks majalah. Bilamana nama pengarang diketahui, pengguna dapat mencarinya ke indeks nama pengarang yang mengacu kenomor entri indeks. Bila pengguna hanya mengetahui subjeknya, maka penelusuran dilakukan melalui indeks subjek yang juga mengacu kepada nomor entri indeks. Pengguna kemudian mencermati entri yang diacu oleh indeks nama pengarang atau indeks subjek untuk melihat kesesuaiannya dengan informasi yang diperlukannya. Bila sesuai maka pengguna melihat sumber yang memuat artikel tersebut, mencatat judul majalah, volume, nomor, tahun, dan halaman majalah yang memuat artikel yang diperlukan. Kemudian judul majalah tersebut dicari di dalam daftar majalah yang dimiliki perpustakaan untuk mengetahui di rak mana majalah tersebut berada.
3. Pengguna menuju tempat penyimpanan majalah yang dipilih dan mencari volume, nomor, tahun, serta halaman yang diperlukannya. Artikel tersebut dapat dibaca atau difotokopi. Majalah umumnya tidak dipinjamkan karena biasanya perpustakaan hanya memiliki satu eksemplar, majalah subjeknya beragam sehingga biasanya diminati banyak orang.

4. Penelusuran ini berlaku juga untuk indeks yang ada di dalam pangkalan data, namun dalam penelusuran dengan komputer dapat menggunakan kata kunci yang dapat dikombinasikan, sehingga hasilnya dapat lebih tepat.
5. Majalah yang selesai dibaca/difotokopi diletakkan pada tempat pengembalian bahan pustaka yang disediakan perpustakaan.
6. Pengguna perpustakaan mengembalikan kartu pengguna perpustakaan ditukar kembali dengan kartu identitas diri yang ditinggalkannya.
7. Pustakawan perpustakaan menghitung jumlah serta judul artikel/majalah yang digunakan untuk keperluan statistik penggunaan majalah berdasarkan subjek dan untuk mengetahui bidang ilmu/judul majalah yang banyak diminati pengguna.
8. Pustakawan perpustakaan mengembalikan bahan pustaka yang selesai digunakan kedalam rak penyimpanan.

Langkah-langkah pemanfaatan koleksi majalah dalam sistem pelayanan tertutup:

1. Pengguna masuk ke ruang perpustakaan dan mendaftarkan diri pada buku tamu. Menyerahkan kartu identitas diri kepada petugas perpustakaan untuk ditukar dengan kartu pengguna perpustakaan.
2. Pengguna mencari artikel yang diperlukannya melalui indeks majalah. Bilamana nama pengarang diketahui, pengguna dapat mencarinya ke indeks pengarang yang mengacu ke nomor entri indeks.
3. Bila pengguna hanya mengetahui subjeknya, maka penelusuran dilakukan melalui indeks subjek yang juga mengacu kepada nomor entri

indeks. Pengguna kemudian mencermati entri yang ditunjuk oleh indeks nama pengarang atau indeks subjek untuk melihat kesesuaiannya dengan informasi yang diperlukannya.

4. Bila sesuai maka pengguna melihat sumber yang memuat artikel tersebut, judul majalah, volume, nomor, tahun, dan halaman yang memuat artikel yang diperlukan pengguna.
5. Kemudian judul majalah dicari di dalam daftar majalah yang dimiliki perpustakaan untuk mengetahui dimana letak majalah tersebut di perpustakaan.
6. Pengguna mencatat artikel yang diperlukannya lengkap dengan judul, volume, nomor, tahun dan halaman dimana artikel tersebut dimuat, serta letak penempatan majalah pada buram permintaan bahan pustaka dan diserahkan kepada pustakawan yang bertugas.
7. Pustakawan menuju tempat penyimpanan majalah yang dipilih artikelnya dan mencari volume, nomor, tahun, dan halaman yang diperlukannya.
8. Artikel yang ditemukan diserahkan kepada pengguna yang memintanya.
9. Artikel tersebut dapat dibaca atau difotokopikan.
10. Majalah umumnya tidak dipinjamkan karena biasanya perpustakaan hanya memiliki satu eksemplar, majalah subjeknya beragam sehingga biasanya diminati banyak orang.
11. Penelusuran ini berlaku juga untuk indeks yang ada didalam pangkalan data, namun dalam penelusuran dengan komputer dapat menggunakan

kata kunci yang dapat dikombinasikan, sehingga hasilnya dapat lebih tepat.

12. Majalah yang selesai dibaca atau difotokopikan dan diserahkan kembali kepada pustakawan.
13. Pengguna perpustakaan mengembalikan kartu pengguna perpustakaan ditukar kembali dengan kartu identitas diri yang ditinggalkannya.
14. Pustakawan perpustakaan menghitung jumlah dan mencatat judul artikel/majalah yang digunakan untuk keperluan statistik penggunaan majalah berdasarkan subjek dan untuk mengetahui bidang ilmu/majalah apa saja yang banyak diminati pengguna.
15. Pustakawan perpustakaan mengembalikan majalah yang selesai digunakan kedalam rak penyimpanan majalah.

#### ***D. Prinsip-prinsip Pelayanan***

Dalam rangka memelihara dan meningkatkan mutu Perpustakaan Umum strategi jangka panjang pengembangan Ada tiga bidang strategi jangka panjang yang telah dicanangkan yaitu: daya saing bangsa, otonomi, dan kesehatan organisasi. Dalam rangka implementasi kebijakan tersebut Dirjen Dikti mengembangkan tiga pilar pengembangan pendidikan tinggi yaitu: tata pamong universitas yang baik (*university good governance*), mutu dan relevansi, dan perluasan akses (Direktorat pendidikan Tinggi, Prinsip-prinsip Pelayanan 2006). Perubahan paradigma ini tentunya membawa banyak konsekuensi bagi perguruan tinggi dalam bidang manajemen.

Salah satu dari perubahan paradigma yang saat ini sedang ditata oleh Perpustakaan Umum menjadi Badan Hukum Pendidikan (BHP). Dalam hubungan ini peran pemerintah sedikit demi sedikit berubah dari peran menjadi fasilitator yang bertugas mengatur dan membimbing dengan berbagai kemudahan tetapi tetap berpegang pada kualitatif agar Perpustakaan Umum tumbuh dan berkembang secara otonomi. Untuk itu penerapan organisasi yang modern dalam dunia pendidikan menjadi kebutuhan.

Perpustakaan Umum yang merupakan bagian integral dengan pendidikan tinggi tentunya perlu menyesuaikan dengan perkembangan yang terjadi dalam dunia pendidikan tinggi tersebut. Dengan adanya perubahan paradigma tersebut maka perpustakaan perlu ditata kembali untuk disesuaikan dengan perkembangan yang terjadi, baik perkembangan di lingkungan pendidikan maupun perkembangan di luar pendidikan terutama tuntutan dari *stake holder*, dan perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat.

Seiring dengan perubahan paradigma perpustakaan, dalam kegiatan operasionalnya perpustakaan perlu menerapkan tata kelola perpustakaan secara baik. Dalam tata kelola perpustakaan yang baik penerapan mekanisme kontrol terhadap semua kualitas pekerjaan menjadi kebutuhan yang mendasar. Untuk itulah tata kelola perpustakaan yang baik merupakan tuntutan yang perlu dilaksanakan.

Salah satu parameter kualitas kinerja perpustakaan adalah adanya tata kelola yang baik dan transparan. Tata kelola dapat diartikan sebagai cara atau metode yang digunakan oleh suatu perpustakaan umum untuk mendayagunakan

seluruh potensi dan unsur-unsur yang dimiliki secara optimal dalam upaya mencapai visi, misi perpustakaan yang telah ditetapkan. Tata kelola merupakan upaya sistematis dalam suatu proses untuk mencapai tujuan perpustakaan perguruan tinggi. Tujuan utama dari tata kelola yang baik adalah terjadinya peningkatan kualitas layanan perpustakaan secara terus menerus dan berkesinambungan. Tata kelola yang baik menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi, keseimbangan peran, serta adanya peran saling mengawasi atau saling mengendalikan yang dilakukan oleh semua komponen perpustakaan terkait. Ada enam indikator untuk keberhasilan tata kelola yang baik sebagaimana yang dikembangkan *United Nation Development Program* (UNDP) yaitu:

1. Mengikutsertakan semua komponen
2. Transparan dan bertanggungjawab
3. Efektif dan adil
4. Menjamin kepastian aturan
5. Menjamin semua kebijakan didasarkan pada konsensus bersama
6. Memperhatikan pihak yang paling lemah dalam pengambilan keputusan.

Sebagaimana dikemukakan sebelumnya, selain tuntutan adanya tata kelola perpustakaan yang baik diperlukan adanya pengendalian mutu secara terpadu terhadap semua kualitas pekerjaan di perpustakaan. Pengendalian ini sering disebut dengan istilah *Total Quality Management* (TQM) yang meliputi beberapa aspek seperti:

1. Etika kerja yang baik

2. Integritas yang tinggi
3. Kepercayaan
4. Pelatihan secara berkelanjutan
5. Kerja tim yang handal
6. Kepemimpinan
7. Tanggung jawab
8. Komunikasi dan kejelasan kerja yang konstruktif

Delapan aspek tersebut secara garis besar dapat dikelompokkan ke dalam empat kelompok yaitu: (1) *Foundation* yang meliputi aspek integritas, etika dan kepercayaan; (2) *Building Brick* yang meliputi aspek-aspek pelatihan, kerja tim, dan kepemimpinan; *Binding Mortar* yang dalam hal ini adalah aspek komunikasi dan kejelasan kerja; *Roof* yang dalam hal ini adalah aspek tanggungjawab.

Untuk mewujudkan *Total Quality Management* (TQM) salah satunya diperlukan manual mutu yang harus didasarkan pada semua aktivitas perpustakaan yang tergambarkan dalam tata aliran kerja dan dokumen yang mensinergikan antara kebijakan dan standar perpustakaan, termasuk standar pelayanan yang ditetapkan. yang terkoordinasi untuk mengarahkan, mengendalikan, dan mengorganisasikan agar mutu atau standar dapat tercapai. Manual mutu pada dasarnya adalah pernyataan ringkas kebijakan, tujuan, dan proses utama. Dalam dokumen mutu terdapat empat aspek yaitu: (1) pedoman mutu (PM), (2) panduan prosedur (PP) yang juga sering disebut dengan SOP, (3) instruksi kerja, dan (4) dokumen lain pendukung. SOP perpustakaan sebenarnya merupakan bagian dari standar mutu yang dikembangkan oleh perpustakaan.

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### ***A. Jenis Penelitian***

Dalam Penelitian ini penulis, menggunakan metode deskriptif Kualitatif , yakni menggambarkan keadaan Standar Operasional Prosedur Sistem Pelayanan Perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif adalah suatu Bentuk penelitian yang ditujukan Untuk Mendeskripsikan Fenomena-Fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun buatan Manusia. (Sukmadinata, 2006:72)

##### ***B. Teknik pengumpulan data***

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis pergunakan dalam skripsi ini adalah:

- a. Wawancara, yaitu sejumlah daftar pertanyaan dalam melakukan Tanya jawab dengan informan untuk mendapatkan keterangan yang dibutuhkan.
- b. Observasi, yaitu pengamatan yang dilakukan oleh penulis terhadap objek penelitian kemudian mencatat hal-hal yang dianggap perlu sehubungan dengan masalah yang diteliti.
- c. Dokumentasi, yaitu pedoman yang penulis gunakan sebagai acuan dalam mengumpulkan bahan yang berhubungan dengan materi kajian berupa dokumen tertulis.



### ***C. Data dan Sumber data***

#### **a. Data**

Menurut kamus bahasa inggris-indonesia, data berasal dari kata datum yang berarti fakta. Intinya data itu adalah suatu fakta-fakta tertentu sehingga menghasilkan suatu kesimpulan dalam menarik suatu keputusan

Data adalah kumpulan informasi yang diperoleh dari hasil suatu pengamatan. Data dapat berupa angka atau lambang, dll. Yang menggambarkan suatu kejadian dan merupakan kesatuan nyata yang nantinya akan digunakan sebagai bahan dasar suatu informasi tentang objek penelitian. (Fatansyah, Data 2001:5).

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu:

1. Data primer yaitu: data yang diperoleh dari pengguna jasa Perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan melalui wawancara yang dilakukan peneliti. Contoh: data primer misalnya: data yang diperoleh dari responden melalui hasil wawancara peneliti dan nara sumber.
2. Data sekunder yaitu: data yang sumbernya diperoleh dari hasil penelitian yang relevan dengan judul laporan penelitian ini. Contoh: data sekunder misalnya: catatan atau dokumentasi yang diperoleh dari buku dan sebagainya.

### ***D. Teknik analisis data***

Teknik analisis data yang penulis gunakan bersifat kualitatif yaitu data yang hanya bersifat deskriptif (uraian atau analisa) oleh karena itu penganalisaan

terhadap data ini dengan menggunakan metode analisa deduktif dan induktif. Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori teknik analisis data.

Teknik analisis data dalam penelitian merupakan proses analisis data dimulai dengan seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber ,yaitu wawancara, pengamatan, yang sudah ditulis dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto dan sebagainya. pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengelompokkan, memberikan kode, dan mengkategorikannya. pengorganisasian dan pengelolaan data tersebut bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja guna dalam peneliti tersebut . (patton, menganalisis data .1980)

Langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam analisis data adalah:

a. Memilih data (Reduksi data)

Dalam langkah pemilihan data ini , pilihlah data yang relevan dengan tujuan perbaikan pembelajaran data yang tidak relevan dengan judul dapat dibuang.

b. Mendeskripsikan Data hasil temuan (memaparkan data)

pada kegiatan ini, membuat deskripsi dari langkah yang dilakukan pada kegiatan tersebut.

c. Menarik kesimpulan hasil deskripsi

Berdasarkan deskripsi yang telah dibuat pada langkah tersebut selanjutnya dapat ditarik kesimpulan hasil pelaksanaan rencana tindakan yang telah dilakukan. Adapun teknik analisis data yang diperlukan dalam

penelitian merupakan sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bias disederhanakan agar bias dipahami dengan mudah. Pada bagian analisis data diuraikan sebagai proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis melalui sistem wawancara. Analisis data kualitatif sesungguhnya sudah dimulai saat peneliti mulai mengumpulkan data, dengan cara memilah mana data yang sesungguhnya penting atau tidak data tersebut. Perolehan data dari hasil wawancara maupun pengamatan langsung yang sifatnya masih mentah, penulis mengidentifikasi kemudian dianalisis dengan teknik analisis data kualitatif. Data kualitatif dari keterangan informan ada yang dikutip langsung dan ada yang diolah sesuai bahasa peneliti.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. *Gambaran Umum Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan***

##### **1. Sejarah Singkat**

Gedung Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Terbagi 3 Lokasi. Gedung pertama beralamat di jalan perintis kemerdekaan yaitu kantor arsip. Gedung ke dua berada di jalan Sultan Alauddin km 7 (Tala'Salapang) yakni kantor perpustakaan kompensional. Gedung ke tiga berada di jalan Sultan Alauddin Kompleks Lagaligo yaitu Kantor perpustakaan Multi Media. Keadaan pegawai Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Sulawesi Selatan berjumlah 149 orang terdiri dari 82 orang pustakawan, 12 orang arsiparis, dan 53 orang staf administrasi (Pejabat Umum). Disamping itu ada beberapa pejabat struktural yang menjadi pucuk pimpinan dan pimpinan bidang lainnya 1 Kepala Badan (Eselon IIa). 1 Sekretaris, 4 Kepala Bidang serta 1 Kepala UPTB, masing-masing (Eselon IIIa).sudan Kasubid di dalam membantu sebagai pimpinan menengah melaksanakan tugas administrasi dan tugas fungsional operasional bidang dan bagian masing-masing.

Fasilitas yang dimiliki antara lain: meja baca, kursi, lemari, rak buku, mesin ketik, mesin absensi, komputer, AC, Kipas angin, kamera, video shoting, scan, barcode, websaite, dan perpustakaan keliling. Koleksi yang dimiliki secara keseluruhan hingga Agustus tahun 2013 Berjumlah 37.225 judul, 236.672

eksemplar. Koleksi buku yang berbahasa Inggris berjumlah 444 judul atau 497 eksemplar.

Sejarah berdirinya Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berkedudukan di Makassar pada mulanya hanya merupakan Taman Bacaan. Dimana buku koleksinya merupakan kumpulan dari koleksi Perpustakaan Negara Indonesia Timur (NIT).

Seorang Tokoh Pendiri di Makasar yaitu Y. E. Tatengkeng berhasil menyelamatkan buku-buku dari Perpustakaan Negara Indonesia Timur. Pada saat itu Bangsa Indonesia masih dalam suasana perang dalam mempertahankan Negara Kesatuan RI. Beliaulah yang memimpin Perpustakaan Negara yang pertama yaitu Tahun 1950, jabatan lain yang dipegang adalah Kepala Kantor Kebudayaan yang berada di Makassar.

Berkat perjuangan dan usaha Bapak Y.E. Tatengkeng resmilah perpustakaan ini dengan nama Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan yang berkedudukan di Makassar. Setelah keluarnya surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Pengajaran R.I. Nomor : 996 Tahun 1956 tentang Kewajiban dan Lapangan Pekerjaan, maka pada saat itu Perpustakaan Negara Berkedudukan di Benteng Ujung Pandang (Makassar) dengan nama “Fort Rotterdam”.

Dalam surat keputusan tersebut diuraikan tugas di Perpustakaan Negara adalah sebagai berikut :

- a. Merupakan perpustakaan umum untuk wilayah provinsi;
- b. Membantu ikut serta memajukan Perpustakaan Rakyat setempat
- c. Memberikan dorongan.

Perpustakaan merupakan petunjuk khusus bagi pemerintah provinsi setelah daerah bagiannya dalam hal ini peraturan-peraturan, keputusan-keputusan, pedoman-pedoman, pengumuman-pengumuman dengan menyediakan :

- a. Lembaran Negara (LN);
- b. Tambahan Lembaran Negara (TLN)
- c. Berita Negara (BN);
- d. Tambahan Berita Negara (TBN);
- e. Lembaran Daerah (LD);
- f. Buku-buku dan bacaan lain yang dibutuhkan dalam rapat untuk dipergunakan oleh instansi- instansi dan kantor-kantor pemerintah.

Perpustakaan Negara berdiri langsung di bawah pimpinan Kepala Biro Perpustakaan pada Tahun 1961, perpustakaan Negara bertindak kejalan Jenderal Sudirman No. 55 Ujung Pandang (Gedung Mulo). Dalam perkembangan sesuai sejarah terbentuknya sehubungan dari perubahan organisasi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nomor: 0141 Tahun 1969, yang memuat struktur organisasi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan mulai tingkat pusat sampai tingkat daerah. Dalam surat keputusan tersebut Perpustakaan Daerah Indonesia tidak diberi gambaran struktur jelas. Hanya merupakan unit-unit pelaksana Lembaga Perpustakaan yang berkedudukan di Jakarta.

Selanjutnya pemerintah dalam hal ini, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan untuk mengorganisasikan struktur Departemen Pendidikan dan Kebudayaan seperti dikemukakan di atas, yang dicetus dalam Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : 079/0/1975. Kedudukan Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan masih merupakan unit pelaksana dari pusat pembinaan perpustakaan masih merupakan unit pelaksana dari Pusat Pembinaan Perpustakaan (sebelumnya bernama lembaga perpustakaan) Departemen Pendidikan dan Kebudayaan di Jakarta.

Pemerintah menaruh perhatian, untuk lebih meningkatkan kedudukan perpustakaan negara yang lebih besar diseluruh pelosok tanah air. Akhirnya pada tanggal 23 Juni 1978 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dengan Surat Keputusan Nomor : 0199/0/1978, Perpustakaan Negara yang terbentuk pada tanggal 23 Mei 1956 Nomor : 291/03/s perubahan dengan nama Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sulawesi Selatan yang diperkuat dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Aturan Pelaksana Surat Keputusan Tersebut yaitu pada tanggal 23 Juni 1979 Nomor : 095/1979.

Berdasarkan aturan keputusan tersebut di atas, berarti Perpustakaan Wilayah Sulawesi Selatan setelah mempunyai kedudukan dan status yang kuat dalam pengembangan tugasnya, dalam rangka mencapai tujuan nasional. Pada tanggal, 1 Agustus 1985 Kantor Perpustakaan Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan jalan Sultan Alauddin Km.7 Tala' Salapang

Ujung Pandang, dengan luas tanah 3000m<sup>2</sup> luas ruangan 2.204 m<sup>2</sup> yang terdiri dari beberapa ruangan dan berlantai dua.

Mengingat peran dan fungsi perpustakaan yang sangat penting untuk meningkatkan daya guna kepada seluruh lapisan masyarakat, maka dengan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1989 tanggal 06 Maret 1989 dibentuklah perpustakaan Nasional sebagai Lembaga Pemerintah berdasarkan tugas keputusan tersebut, maka Perpustakaan Wilayah di Ibukota Provinsi yang merupakan suatu organisasi di lingkungan Perpustakaan Nasional RI yang berada di daerah dengan nama Perpustakaan Daerah.

Dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 1997 tanggal 29 Desember 1997 Perpustakaan Daerah Sulawesi Selatan berubah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan dengan instansinya naik yaitu

Kemudian dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1997 tentang otonomi daerah. Dimana semua instansi yang berada di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan menjadi instansi SKKPD Provinsi Sulawesi Selatan, termasuk perpustakaan Daerah Sulawesi Selatan dan instansi Arsip Nasional Perwakilan Sulawesi menjadi satu instansi badan. Berdasarkan peraturan daerah Nomor 30 Tahun 2001 tanggal 31 Januari 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang mempunyai tugas dan bertanggung jawab langsung kepada Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan.

Dari beberapa tahap penggantian nama Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan juga mengalami penggantian pimpinan. Mulai dari Perpustakaan Negara



menjadi Badan Arsip Perpustakaan Negara sampai menjadi Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yaitu :

1. Y. E. Tatengkeng	mulai	1950 – 1956
2. P. A. Tiendaes	mulai	1956 – 1962
3. Muh. Syafei	mulai	1962 – 1965
4. Mustari Sari	mulai	1965 – 1966
5. Ny. Rumagit Lopian	mulai	1966 – 1983
6. Drs. Idris Kamah	mulai	1983 – 1996
7. Drs. Athaillah Baderi	mulai	1996 – 1999
8. B.M. Legiyo, SH	mulai	1999 – 2000
9. Drs. Zainal Abidin, M.Si	mulai	2000 – 2009
10. Dra. Hj Nursina Ali, M.SI	mulai	2009- 2010(Pjs)
11. Drs. Ama Saing	mulai	2010 – 2013
12. H.Agus Sumantri	mulai	2013 Sampai sekarang.

## **2. Struktur Organisasi dan Tata Laksana Perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan**

Struktur organisasi ialah pola formal tentang bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan. Proses berkenaan dengan aktivitas yang memberi kehidupan pada skema organisasi itu. Komunikasi, pengambilan keputusan, evaluasi prestasi kerja, sosialisasi, dan pengembangan karir adalah proses dalam setiap organisasi.

Organisasi adalah manusia yang tergabung dalam suatu wadah dengan maksud mencapai tujuan bersama yang telah digariskan sebelumnya. Menurut Bernard, organisasi adalah suatu sistem mengenai usaha-usaha kerjasama yang

dilakukan oleh dua orang atau lebih. Sedangkan James D. Mooney merumuskan bahwa organisasi adalah setiap bentuk perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama dan pendapat lain mengatakan bahwa organisasi adalah bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dan selalu terdapat hubungan antara seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan

Struktur organisasi diperlukan untuk memberi wadah, tujuan, misi, tugas pokok dan fungsi, yang diselenggarakan berlangsung secara terus-menerus, maka harus dikembangkan agar memungkinkan berlakunya fungsionalisasi yang menjadi landasan peningkatan efisiensi dan efektifitas organisasi. Fungsionalisasi memerlukan orang-orang yang harus bekerja sama serta pemrakarsa kerja sama tersebut atau secara fungsional bertanggung jawab atas suatu bidang dalam. (James L.Gibson, *Organisasi: Perilaku, struktur, proses*. Jakarta: Erlangga, 1985), h 10.

Organisasi yang memerlukan kerja sama dengan pemegang tanggung jawab bidang lain. Agar dapat berjalan dengan sukses suatu pekerjaan dan dapat menghasilkan suatu tujuan yang telah ditentukan, maka selayaknyalah dibutuhkan suatu struktur organisasi sehingga jelas tugas dan tanggung jawab masing-masing pihak. Adapun struktur organisasi yang dimiliki oleh Perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

### **3. Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan**

#### **a. Visi dan Misi**

Visi :

Menjadikan Perpustakaan dan Arsip Sebagai Wahana Terciptanya Masyarakat pembelajar Sulawesi Selatan.

#### **b. Misi :**

1. Meningkatkan pengelolaan perpustakaan dan kearsipan;
2. Meningkatkan dan menciptakan SDM yang professional dalam bidang perpustakaan dan kearsipan
3. Meningkatkan pembangunan sarana, prasarana perpustakaan dan kearsipan;
4. Meningkatkan kerjasama di bidang perpustakaan dan kearsipan
5. Meningkatkan pelayanan perpustakaan dan kearsipan berbasis teknologi informasi
6. Meningkatkan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan, pembinaan dan pengawasan kearsipan dalam rangka tertib administrasi.

#### **c. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan**

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 2 ayat (1), mempunyai tugas menyelenggarakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidan Perpustakaan dan Arsip Daerah berdasarkan asas desentralisasi, dekonsentrasi tugas pembantuan

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 68, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Perpustakaan dan Arsip Daerah meliputi Deposit, Pengembangan, Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka, Pelayanan Otomasi, dan pengembangan jaringan informasi perpustakaan, pengelolaan dan pelestarian arsip, pembinaan dan pengembangan kearsipan.
- b. Penyelenggaraan urusan perpustakaan dan arsip serta pelayanan umum di bidang Deposit, Pengembangan, Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka, Pelayanan Otomasi, dan pengembangan jaringan informasi perpustakaan, pengelolaan dan pelestarian arsip, pembinaan dan pengembangan kearsipan.
- c. Pembinaan dan penyelenggaraan tugas di bidang Deposit, Pengembangan, Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka, Pelayanan Otomasi, dan pengembangan jaringan informasi perpustakaan, pengelolaan dan pelestarian arsip, pembinaan dan pengembangan kearsipan. Dan penyelenggaraan tugas lain yang diberikan Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## ***B. HASIL PEMBAHASAN***

### **a. Identitas Responden**

1. Jenis Kelamin : Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik responden dilihat dari jenis laki-laki dan perempuan, berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat di lihat  
Pada tabel di bawah ini.

Tabel 1

Distribusi responden menurut jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	
		F	%
1.	Laki-laki	5	41.67
2.	Perempuan	7	58.33
	Total	12	100

Sumber : Hasil olahan data 2013

Dari angka-angka yang tertera pada tabel I menunjukkan bahwa responden jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 7 responden (58.33%) sedangkan responden jenis kelamin laki-laki 5 responden (41,67%).

- b. Peranan perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) dalam mengelola sistem pelayanan SOP

Untuk memberikan gambaran kepada kita bahwa bagaimana peranan perpustakaan dalam mengelola sistem pelayanan SOP dapat di lihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2

Distribusi responden mengenai peranan dalam mengelola sistem pelayanan SOP

No	Tanggapan Pustakawan	Jumlah	
		F	%
1.	SOP Dilaksanakan Namun Hasilnya Belum Maksimal	10	83.33
2.	SOP Dilaksanakan Hasilnya Sudah Maksimal	2	16.67

	Total	12	100
--	-------	----	-----

Sumber : Hasil olahan data 2013

Data pada tabel 2 di atas menunjukkan bahwa 10 responden (83.33%) yang menjawab peranan dalam mengelola sistem pelayanan SOP telah dilaksanakan namun hasilnya belum maksimal sesuai dengan tujuan yang direncanakan sebelumnya. Dan 2 responden (16.67%) yang menyatakan sistem pelayanan SOP telah dilaksanakan hasilnya sudah maksimal sesuai dengan tujuan yang direncanakan sebelumnya.

c. Fasilitas-fasilitas dan aplikasi teknologi yang diterapkan dalam menunjang pelaksanaan sistem pelayanan perpustakaan.

Tabel 3

Distribusi responden mengenai fasilitas dan aplikasi teknologi dalam menunjang pelaksanaan sistem pelayanan perpustakaan.

No	Tanggapan Pustakawan	Jumlah	
		F	%
1.	Fasilitas Memadai	1	8.33
2.	Fasilitas Kurang Memadai	8	66.67
3.	Fasilitas tidak Memadai	3	25
	Total	12	100

Sumber : Hasil olahan data 2013

Data pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa 1 responden (8.33%) yang menjawab fasilitas dan aplikasi teknologi memadai , namun pada umumnya yaitu

8 responden (66.67%) menyatakan bahwa fasilitas dan aplikasi teknologi kurang memadai, serta hanya 3 responden (25%) yang menyatakan tidak memadai.

d. Standar Operasional Prosedur (SOP) Sistem Pelayanan Perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Standar Operasional Prosedur (SOP) Sistem Pelayanan Perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Secara umum tugas pokok para pengelola perpustakaan dalam menyelenggarakan perpustakaan pada garis besar terbagi atas dua bagian utama yaitu :

1. Pelayanan Teknis (*Technical Service*)

Pengertian Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan cara atau perihal melayani. Sedangkan pelayanan perpustakaan adalah cara atau perihal melayani masyarakat agar perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal dan seefisien mungkin. Jadi pengertian Pelayanan Teknis (*Technical Service*) adalah pekerjaan perpustakaan dalam mempersiapkan buku agar nantinya dapat digunakan untuk menyelenggarakan Pelayanan pembaca. Adapun Pelayanan teknis tersebut adalah :

- 1) Pengadaan
- 2) Pengolahan
- 3) Perawatan dan Pengaturan

Dalam pelayanan teknis kegiatan yang dilakukan meliputi :

- a) Prosedur Pendaftaran Anggota
- b) Prosedur Pengadaan Buku

- c) Prosedur Penerimaan Buku
- d) Prosedur Klasifikasi dan Katalogisasi
- e) Prosedur Pengamanan

## 2. Pelayanan Pengguna (*Public Service*)

Pelayanan Pengguna (*Public Service*) adalah pekerjaan perpustakaan dalam menerapkan sistem pelayanan (terbuka dan tertutup) dan informasi kepada pengguna baik melalui media cetak ataupun media elektronik. Pelayanan kepada pembaca terbagi atas :

- 1) Sirkulasi
- 2) Ruang Baca
- 3) Rujukan (*Reference*)

Dalam pelayanan publik kegiatannya meliputi :

- a) Prosedur Pelayanan Pengguna (Pembaca)
- b) Prosedur Peminjaman Buku
- c) Prosedur Perpanjangan Waktu Peminjaman
- d) Prosedur Pengembalian Buku

Pelayanan tersebut dapat diuraian antara lain sebagai berikut :

### Pelayanan Teknis (*Technical Service*)

- 1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pendaftaran Anggota :
  - a. Calon anggota mendaftarkan nama sesuai dengan KTP dan menyeter foto 2 x 3 cm sebanyak 2 (dua) lembar
  - b. Pustakawan mencatat pada buku pendaftaran serta menempelkan foto 1 lembar pada buku



- c. Pustakawan menginformasikan biaya pendaftaran
  - d. Calon pengguna membayar biaya pendaftaran
  - e. Pustakawan mencetak kartu anggota dan menempelkan foto pada kartu anggota
  - f. Penandatanganan kartu anggota oleh kepala perpustakaan
  - g. Kartu anggota dicap stempel perpustakaan
  - h. Pustakawan melaminating kartu anggota
  - i. Kartu anggota diserahkan kepada pengguna
  - j. Pengguna menandatangani bukti penerimaan kartu anggota
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengadaan Buku :
- a. Mencari data buku yang dibutuhkan dan terbaru dari Website, katalog penerbit dan usulan dari dosen, mahasiswa serta staf Perpustakaan
  - b. Pustakawan dan staf memilih buku yang perlu dibeli dan membuat daftar pengadaan buku
  - c. Pembatalan buku diusulkan, jika buku yang dimaksud sudah ada
  - d. Pengajuan buku yang diusulkan ke dalam daftar pembelian, jika buku yang dimaksud belum ada dalam koleksi perpustakaan
  - e. Pengajuan ke Panitia Pengadaan
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Buku :
- a. Pemeriksaan kelengkapan buku
  - b. Pembuatan Berita Acara Serah Terima Buku
  - c. Panitia menyerahkan buku kepada Pustakawan
  - d. Penyesuaian daftar permintaan dengan hasil pengadaan

- e. Pengelompokkan hasil Pengadaan sesuai judul (identifikasi)
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Klasifikasi dan Katalogisasi :
- a. Buku-buku yang diklasifikasi dan dikatalogisasi bersumber dari sumbangan, pembelian dan hadiah
  - b. Setiap buku dicap stempel perpustakaan oleh petugas
  - c. Pustakawan mengecek data base katalog buku di komputer
  - d. Mengadakan identifikasi buku dan bahan pustaka yang akan dikelola
  - e. Reinventarisasi buku dan bahan pustaka untuk dicatat ke buku induk
  - f. Melaksanakan tugas lanjutan yaitu klasifikasi buku dan bahan pustaka sebagai bahan penelusuran informasi
  - g. Mengukur panjang buku, punggung buku dan Katalog Dalam Terbitan dalam buku (KDT). Menterjemahkan judul dan subyek buku yang akan diklasifikasi
  - h. Melaksanakan kegiatan katalogisasi dalam bentuk (Katalog Shelflist, Subyek, Pengarang, dan Judul) dengan sistem komputerisasi Program Winisis ataupun aplikasi digitalis
  - i. Membuat label buku (*call number*).
  - j. Membuat perlengkapan buku (kantong buku, kartu slip peminjaman dan kartu peringatan)
  - k. Menyusun buku-buku dan bahan pustaka lainnya sesuai dengan sistem DDC (*Dewey Decimal Clasification*) yang berstandar internasional

- l. Menginput data base Katalog programs Winisis dan mencetak katalog dalam bentuk kartu ukuran  $7,5 \times 12,5$  cm dan diletakkan dalam rak katalog yang disusun secara *alfabethis*.
5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengamanan :
- a. Pintu pustakawan perpustakaan selalu dikunci
  - b. Setiap pengguna selalu mentaati tata tertib perpustakaan
  - c. Pengguna masuk melalui pintu utama pelayanan
  - d. Pengguna menitipkan jaket, topi, tas pada tempat penitipan
  - e. Pustakawan mengawasi pengguna
  - f. Pengguna mencari koleksi yang dibutuhkan
  - g. Pengguna membaca pada tempat yang ditentukan
  - h. Yang hendak meminjam buku dapat melapor pada petugas sirkulasi
  - i. Peminjaman diproses
  - j. Pustakawan mengawasi sampai pengguna keluar dari perpustakaan melalui pintu utama pelayanan

#### Pelayanan Pengguna (*Public Service*)

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pengguna :
  - a. Pengguna datang mengisi buku tamu
  - b. Pengguna menitipkan tas, topi dan jaket di tempat penitipan
  - c. Pengguna mencari buku berdasarkan letak buku pada rak
  - d. Jika menemukan buku tersebut, buku diambil dari rak dan dibaca di meja baca yang telah disediakan

- e. Koleksi referensi hanya boleh dibaca di ruangan referensi dan tidak boleh dipinjam
- f. Untuk buku yang dapat dipinjam, pengguna langsung menuju meja petugas sirkulasi
- g. Setelah membaca, buku diletakkan di atas meja baca
- h. Pengguna lalu keluar

## 2. Standar Operasional Prosedur (SOP) Peminjaman Buku :

- a. Pengguna mencari buku pada rak buku
- b. Pengguna mengambil buku
- c. Pengguna memperlihatkan kartu keanggotaan
- d. Pustakawan memeriksa dan mengecek keabsahan kartu anggota
- e. Jika sudah benar maka petugas memproses peminjaman buku yang di maksud
- f. Pustakawan mengecek jumlah maksimum yang dapat dipinjam oleh pengguna. Jika tidak ada pinjaman, maka dapat dipinjamkan maksimal 3 buku/koleksi
- g. Pustakawan menyimpan kartu keanggotaan
- h. Pustakawan menstempel tanggal pengembalian pada buku
- i. Pustakawan menyerahkan buku
- j. Proses peminjaman selesai

## 3. Standar Operasional Prosedur (SOP) Perpanjangan Waktu Peminjaman

### Buku :

- a. Pengguna memberikan buku ke Pustakawan

- b. Pustakawan mengecek daftar buku yang akan diperpanjang
  - c. Jika buku sudah pernah diperpanjang waktunya, maka buku tersebut tidak dapat diperpanjang lagi kedua kalinya.
  - d. Pustakawan memberi stempel waktu pengembalian pada buku yang diperpanjang
  - e. Pustakawan mengembalikan buku ke pengguna
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengembalian Buku :
- a. Pengguna menyerahkan buku kepada petugas
  - b. Pustakawan memeriksa data tanggal kembali pada buku
  - c. Jika terlambat, Pustakawan menginformasikan jumlah denda kepada pengguna yang bersangkutan
  - d. Pustakawan memeriksa judul dan fisik buku yang akan dikembalikan lalu mencocokkan dengan daftar peminjaman
  - e. Pustakawan mencoret judul buku yang akan dikembalikan pada daftar peminjaman dan di tanda tangani oleh Pustakawan dan pengguna
  - f. Pustakawan menyerahkan kartu keanggotaan
  - g. Proses pengembalian selesai

Perpustakaan dalam era globalisasi dan informasi, memegang peranan penting di segala aspek kehidupan. Hal ini disebabkan karena perpustakaan merupakan sumber pelayanan informasi dan pengembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang diperuntukkan bagi (mahasiswa, dosen, dan staf) serta masyarakat umum.

Dengan penjelasan tersebut di atas, diharapkan pengelola perpustakaan sadar bahwa mereka mempunyai kontribusi terhadap pendidikan di Indonesia, sehingga dengan demikian tumbuh kesadaran untuk meningkatkan peran sertanya terhadap Pendidikan Nasional.

Eksistensi ini, muncul karena merupakan kebutuhan, maka sudah sepatutnya perpustakaan sebagai jasa layanan informasi berperan aktif dalam sistem pelayanan yang berkompetensi dengan tuntutan zaman dan pemakai jasa Pelayanan dengan menerapkan sistem pelayanan yang mengarah pada Standar Operasional Prosedur agar dalam pelaksanaan kerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan berjalan tertib berdasarkan prosedur dan aturan perpustakaan demi tercapainya pelayanan masyarakat pemakai perpustakaan.

agar tujuan dan manfaat Pelayanan dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pemustaka atau masyarakat pengguna perpustakaan serta meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi Standar Operasional sistem pelayanan perpustakaan dalam mengolah serta penelusuran informasi. Sedangkan khususnya Perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan disesuaikan dengan Visi dan Misi kelembagaan.

Peran perpustakaan sangat penting dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan sebuah Perpustakaan Merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan oleh Pustakawan, karena Mutu Pelayanan Perpustakaan yang baik memberi implikasi Pada peningkatan jumlah pengunjung maupun peningkatan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya sebuah Perpustakaan. Menunjang lembaga yang menaunginya, hal tersebut sangat tergantung dari penyelenggaraan perpustakaan

dalam pelayanannya yang secara langsung dipengaruhi oleh kinerja dan kreatifitas serta kredibilitas dari para pengelola perpustakaan demi tercapainya tujuan Pengembangan Standar Prosedur sistem pelayanan Perpustakaan Umum (BPAD).

Seiring dengan kemajuan teknologi, khususnya kemajuan dalam bidang informasi dan komunikasi telah banyak membantu usaha manusia untuk mempermudah dalam pengembangan ilmu pengetahuan melalui tukar menukar informasi. sarana media informasi, baik media cetak maupun media elektronik akan lebih cepat membantu manusia dalam menelusuri informasi yang diinginkan melalui Penyedia pelayanan di perpustakaan.

Sehubungan dengan itu, peranan perpustakaan sebagai pusat media informasi yang memiliki jenis dan berbagai sumber daya koleksi serta kaya akan informasi bagi pemakai dan penerapan sistem pelayanan pemakai perpustakaan akan semakin dibutuhkan keberadaannya bagi masyarakat di mana perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang mengumpulkan, menyimpan, memelihara dan mengelola serta memanfaatkan koleksi bahan pustaka dalam layanan kepada pemakai khususnya cara kerja pelayanan pemakai dalam suatu metode dan sistem tertentu yang dipakai sebagai sumber informasi.

Dengan adanya kenyataan tersebut di atas, maka perpustakaan sebagai sarana informasi akan semakin menempatkan diri dan keberadaannya dengan sistem yang ditunjang oleh pelaksanaan dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur adalah merupakan sistem atau mekanisme, alur operasional secara sistematis akan standar pelayanan atau acuan bagi pelaksana dan pengguna perpustakaan. Pemanfaatan unsur penunjang dalam

proses pelayanan adalah kelengkapan sarana dan prasarana baik berupa penelusuran informasi secara *online* maupun perangkatnya (*software dan hardware*), kartu katalog manual dan digital, proses pendaftaran, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, pelayanan sirkulasi, referensi dan jasa layanan lainnya. Terutama dalam bentuk penyediaan sarana *audio visual, slide, film, fotografi, mikro film, tape recording*, kamera pengaman, dan komputerisasi beserta perangkatnya.

Khususnya dalam pengelolaan bahan pustaka dituntut suatu keahlian tertentu yang harus dimiliki oleh para pengelola perpustakaan karena tanpa modal pengetahuan individual dalam hal pengembangan sumberdaya manusia, maka perpustakaan itu tidak akan berjalan sebagaimana yang diharapkan bahkan mungkin tidak bernilai sama sekali meskipun perpustakaan itu memiliki koleksi yang begitu banyak.

Seperti halnya perpustakaan yang ada di Indonesia dan khususnya di Kota Makassar, maka Perpustakaan Umum Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sangat diharapkan perpustakaan berperan penting sebagai jasa pelayanan pemakai perpustakaan yang diperuntukan bagi mahasiswa, dosen, dan staf serta masyarakat umum agar dapat terlaksana secara optimal yang mengacu pada sistem pelayanan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kinerja pelayanan dalam pelaksanaan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Salah satu faktor yang begitu penting dalam pengelolaan perpustakaan adalah bentuk pengelolaan pelayanan pemakai agar perpustakaan dapat menyesuaikan diri dengan keadaan serta kondisi setempat karena keberhasilan



suatu perpustakaan adalah sejauhmana bentuk pelayanan kepada pemakai jasa informasi dengan sistem pelayanan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga berkesinambungan dalam mencapai hasil yang optimal pelayanan kepada Masyarakat Pemakai Perpustakaan.

Bentuk penerapan teknologi sebagai sarana penunjang proses pelaksanaan kegiatan perpustakaan demi mencapai kelancaran harus memahami sistem pelayanan berbasis komputerisasi, sistem jaringan kerjasama, sumber informasi manajemen (*inhouse terminal*), website dan perangkatnya, digitalis, otomasi, winisis dan lain-lain. Dengan ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang memadai, sangat menunjang proses kegiatan dalam bentuk pemanfaatan jasa pelayanan informasi kepada masyarakat pengguna perpustakaan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Standar operasional prosedur sistem pelayanan perpustakaan telah dilaksanakan namun hasilnya belum maksimal sesuai dengan tujuan yang direncanakan sebelumnya. Fasilitas-fasilitas yang dipergunakan dalam sistem pelayanan perpustakaan sudah ada tapi kebanyakan tidak layak lagi sesuai fungsi, waktu pengadaan dan pencapaian kinerja karena sudah termasuk fasilitas yang sudah tua dan banyak yang rusak.

#### ***B. Saran***

Untuk pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan pada perpustakaan baik untuk pada masa sekarang maupun pada masa yang akan datang, maka kami sebagai penulis menyarankan atau memberi masukan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, adalah sebagai berikut:

- a. Sesuai dengan kebutuhan masyarakat pemustaka, maka telah perlunya ditetapkan aturan-aturan perpustakaan, prosedur dan standar pelaksanaan, kebijakan manajemen serta pengembangan dan pengelolaan perpustakaan yang berbasis kompetensi pada perpustakaan Badan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
- b. Untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam pengelolaan perpustakaan berbasis kompetensi, penerapan dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) harus didukung oleh semua pihak yang terkait. Renovasi dan relokasi gedung perpustakaan, penambahan jumlah koleksi serta kelengkapan sarana dan prasarana perpustakaan (BPAD)

## DAFTAR PUSTAKA

- Bambang, Sutrisno. 1997. *Penerapan Teknologi Informasi dan Sistem Dokumentasi dan Perpustakaan*. Jakarta: Grafindo.
- Darmono. 2010. *Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Untuk perpustakaan umum*. Surabaya: UPT UM.
- Departemen Pertanian. 2001. *Sistem Pelayanan Perpustakaan*. Bogor: (Seri Pengembangan Perpustakaan Pertanian No. 22).
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Bahasa Indonesia Besar*. Cet. III. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fatansyah. 2001. *Pengertian Data*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Peraturan Daerah No. 30 tanggal 31 Januari 2001 *Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2010 *Tentang Pelayanan Publik Bidang Devosit, Pengembangan, Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2008 *Susunan Organisasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Republik Indonesia. 2003. Undang-Undang Sisdiknas No. 2 Tahun 1989 *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Republik Indonesia. 2003. Undang-Undang Sisdiknas No. 20 Tahun 1989 *Tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sulistyo-Basuki. 1994. *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sulistyo-Basuki. 1978. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Cet. II. *Uraian Singkat Tentang Sejarah Perpustakaan di Indonesia*. Majalah Ikatan Pustakawan Indonesia, Vol. 5, No. 1-2.
- Sutrisno, Hadi. 1994. *Pengantar Statistik II*. Jilid II. Yogyakarta: Yayasan Penerbit UBM. h.2
- Standard Operation Procedure. Di akses pada tanggal 12 Juli 2013 di <http://www.unisa.edu.au/ohsw/procedures/standaroperatingproce.asp>.



**Pertanyaan wawancara**

A. Pertanyaan peneliti kepada pustakawan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

1. Informan pertama penulis menanyakan kepada Ibu Rosma Tanggal 24 Juli 2013 apakah badan perpustakaan dan arsip daerah sudah menggunakan standar operasional prosedur sistem pelayanan perpustakaan?
2. Informan ke dua penulis menanyakan kepada Ibu Nasidah Tanggal 25 Juli 2013 seberapa jauh pengembangan sumber daya manusia utamanya tenaga teknis dalam perpustakaan BPAD?
3. Informan ke tiga penulis menanyakan kepada Bapak Syamsuddin Tanggal 30 Juli 2013 Bagaimana peranan perpustakaan dalam mengelola standar operasional prosedur sistem pelayanan perpustakaan BPAD?
4. Informan ke empat penulis menanyakan kepada Bapak Syahrir Tanggal 1 Agustus 2013 Fasilitas-fasilitas apakah yang digunakan sebagai unsur penunjang kegiatan pelaksanaan sistem pelayanan masyarakat pengguna perpustakaan tersebut?
5. Informan ke lima penulis menanyakan kepada Bapak Saparuddin Tanggal 6 Agustus 2013 Apakah standar operasional prosedur badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan sudah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan?
6. Informan ke enam penulis menanyakan kepada Ibu Muliati Tanggal 8 Agustus 2013 Seberapa jauh pengembangan standar operasional prosedur dapat mendorong peningkatan kinerja perpustakaan?

7. Informan ke tujuh penulis menanyakan kepada Ibu Nisfu Tanggal 9 Agustus 2013 Apakah standar operasional prosedur diperlukan dipergustakaan dan seberapa pentingkah standar operasional prosedur pada perpustakaan?
8. Informan ke delapan penulis menanyakan kepada Bapak Heri Rusmana Tanggal 10 Agustus 2013 Fasilitas apakah yang digunakan dalam sistem pelaksanaan kegiatan pelayanan perpustakaan?
9. Informan ke sembilan penulis menanyakan kepada Bapak Muhajeri Tanggal 12 Agustus 2013 Apakah fasilitas itu, berdasarkan standar operasional prosedur sistem pelayanan perpustakaan?
10. Informan ke sepuluh penulis menanyakan kepada Ibu Maria Tanggal 13 Agustus 2013 Bagaimana hasil yang dicapai dalam menggunakan fasilitas yang berdasarkan SOP?
11. Informan ke sebelas penulis menanyakan kepada Ibu Darmawati Tanggal 14 Agustus 2013 Adakah perbedaan fasilitas yang sudah menggunakan SOP dan yang tidak menggunakan SOP?
12. Informan ke duabelas penulis menanyakan kepada Bapak Firman Aris Tanggal 15 Agustus 2013 Seberapa jauh fasilitas dalam menggunakan aplikasi teknologi dapat mendorong peningkatan standar operasional prosedur sistem pelayanan perpustakaan?

**Foto Wawancara**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

ALUR KERJA PENGOLAHAN BAHAN PUSTAKA PADA BIDANG  
DEPOSIT, PENGEMBANGAN DAN PENGOLAHAN BAHAN PUSTAKA







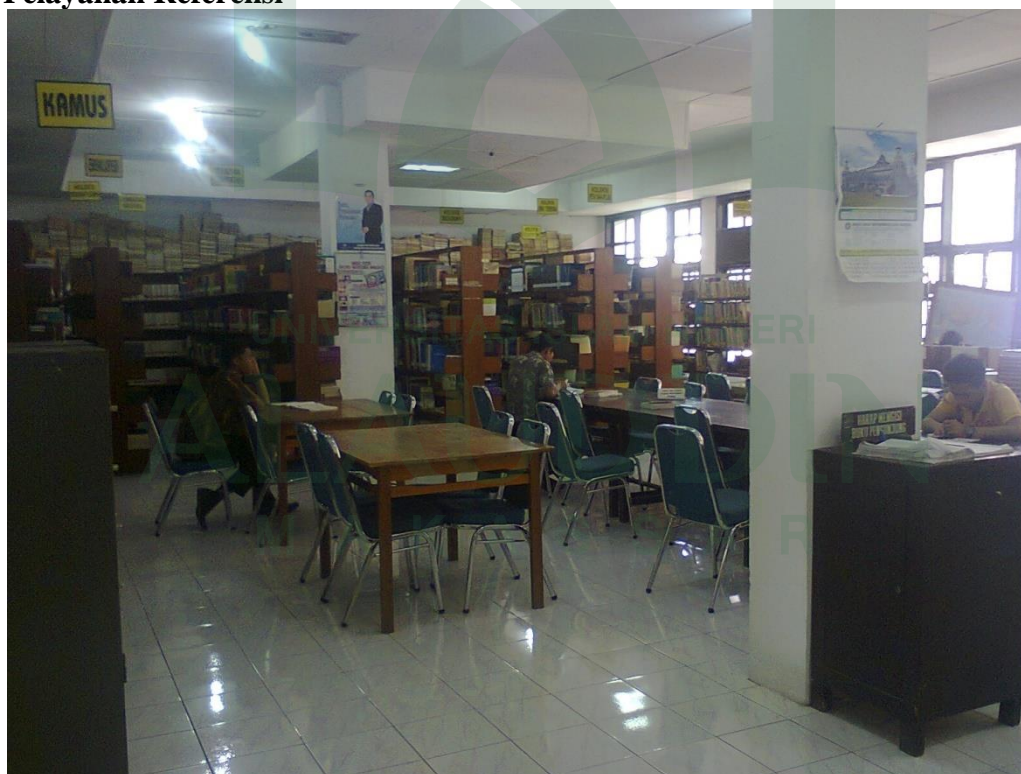
**Pelayanan Pengembalian Buku**



### Pelayanan Umum



### Pelayanan Referensi





### Layanan Audio Visual



### Pengolahan Buku



**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**Hardiyanti Rusli (40400109014), lahir di Ujung Pandang, 16 Oktober 1991 Pendidikan Formal yang pernah diikuti, sekolah Menengah Atas (SMA di Negeri 1 Manggarabombang) Di Takalar Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2009, mengecap bangku kuliah pada tahun 2009. menyelesaikan kuliah Strata Satu dengan Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S. IP) pada Universitas Islam Negeri Alauddin (UIN) Makassar, Tahun 2013. Jalan Sultan Alauddin Makassar. Alamat rumah di Jl. Kumala II Lr. 2 No. 06 Makassar.**